



CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO IVO Connect Hoogendoorn Automatisering B.V.

A los servicios relativos al "ordenador climático IVO" prestados por Hoogendoorn Growth Management (en lo sucesivo: Hoogendoorn) son de aplicación las "Condiciones Generales de Venta y Entrega de Hoogendoorn". Las condiciones que se exponen a continuación son también de aplicación, a modo de complemento de las "Condiciones Generales de Venta y Entrega de Hoogendoorn". En caso de que las presentes condiciones fueren contrarias a lo estipulado en las Condiciones Generales de Venta y Entrega de Hoogendoorn, prevalecerán las presentes condiciones.

Art. I: Fecha de entrada en vigor y duración del contrato IVO Connect

1. El primer contrato de prestación de los servicios IVO al Cliente por parte de Hoogendoorn entrará en vigor en la fecha de puesta en servicio y tendrá una duración de un año desde dicha fecha. Se entiende por fecha de puesta en servicio: la fecha en la que se haya registrado el primer usuario en nombre del Cliente y haya activado/confirmado su cuenta mediante el correspondiente e-mail.
2. Previamente al vencimiento del primer año contractual, Hoogendoorn enviará al Cliente la factura correspondiente al siguiente año contractual. El contrato quedará prorrogado con el pago por parte del Cliente de la factura del nuevo año contractual.
3. Si una vez vencido el año contractual, el Cliente no prorroga el contrato dentro de plazo, Hoogendoorn dejará de prestarle los servicios que se indican más adelante. Hoogendoorn declina cualquier responsabilidad derivada de la suspensión de los servicios de IVO Connect.

Art. II: Asistencia y eventos

1. Hoogendoorn se ocupará de prestar los servicios diligentemente y en la medida de sus capacidades.
2. El servicio de asistencia de Hoogendoorn se presta por sistema remoto. Dicho servicio se puede solicitar en horas de oficina en días laborables en el centro de asistencia Hoogendoorn que corresponda al Cliente. El servicio 24 horas los 7 días a la semana solo se presta en caso de urgencia por avería.
3. El Cliente puede solicitar el servicio de asistencia presentando los tickets o por e-mail en la Centralita de Asistencia de Hoogendoorn. Los datos de acceso a la Centralita de Asistencia de Hoogendoorn se pueden encontrar en <https://customer.hoogendoorn.nl>.
4. Para que el servicio de asistencia se pueda prestar adecuadamente se requiere que el Cliente tenga una buena conexión a Internet, de modo que los empleados de Hoogendoorn o el técnico que corresponda puedan acceder a la cuenta para recabar información más detallada sobre la solicitud de asistencia o para enseñar al Cliente cómo puede realizar una determinada tarea.

Art. III: Actualizaciones de software

1. Todos los años Hoogendoorn llevará a cabo una o varias actualizaciones de software, que pondrá a disposición del Cliente siempre que éste tenga un contrato en vigor en el momento en que se active la actualización del software en cuestión.
2. Las actualizaciones de software tienen como objetivo la reparación de errores de software, la introducción de mejoras funcionales o el aumento de la comodidad de uso. Hoogendoorn tiene la obligación de esforzarse en reparar los errores de software solamente durante la vigencia del contrato, pero, a pesar de ello, no puede garantizar que el software funcione (siempre) sin interrupciones ni errores.
3. Las actualizaciones de software de Hoogendoorn se realizan exclusivamente por sistema remoto. Hoogendoorn declina cualquier responsabilidad por la ejecución errónea de una determinada actualización de software causada por cualquier avería o interrupción en las conexiones de Internet o de los sistemas de comunicaciones.

4. Hoogendoorn y sus socios declinan cualquier responsabilidad por los daños causados por una programación defectuosa del cliente y/o del ingeniero.
5. Hoogendoorn y sus socios declinan cualquier responsabilidad por los daños consecuenciales o la pérdida o corrupción de datos o de los ajustes de programación causados por la ejecución de una determinada actualización de software, salvo que se pueda demostrar negligencia grave o voluntad intencional de los empleados de Hoogendoorn. Hoogendoorn declina cualquier obligación de restitución de datos perdidos o corrompidos.

Art. IV: Copia de seguridad en línea

1. IVO Connect incluye la posibilidad de hacer automáticamente copias de seguridad en línea de los datos y ajustes del Cliente. Esa función la tiene que activar el propio Cliente manualmente. Hoogendoorn conservará esas copias de seguridad en la nube durante el tiempo habitual en la empresa. Si el Cliente no desea seguir usando esa función de IVO Connect, la podrá desactivar él mismo en el entorno del usuario de IVO. Si el Cliente necesita asistencia en el proceso de desactivar la función de copia de seguridad en línea, deberá comunicar por escrito su deseo al Departamento de Asistencia al Cliente de Hoogendoorn, del modo descrito en el artículo III.
2. El Cliente se deberá encargar personalmente de comprobar que el proceso de copia de seguridad se ha realizado con éxito, de procesar las alarmas que pudieren activarse y de controlar que las copias de seguridad realizadas correctamente están disponibles en el entorno del usuario de IVO. El cliente también será responsable en todo momento de cumplir las obligaciones de administración, conservación y custodia que le correspondan legalmente.
3. Hoogendoorn ha tomado todas las medidas razonables para mejorar la solidez del servicio de Copia de Seguridad en línea, mediante ajustes, alarmas y sistemas de vigilancia. No obstante, ya que también se utilizan servicios de terceros, Hoogendoorn no puede garantizar que el servicio prestado por ella vaya a estar libre de errores o interrupciones. Salvo en caso de negligencia grave o de voluntad intencional de los directivos de Hoogendoorn o de los subordinados de estos que se les puedan equiparar, Hoogendoorn declina cualquier responsabilidad por los daños que pueda sufrir el Cliente como consecuencia de no haberse realizado (correctamente) una determinada copia de seguridad o de no poderse restituir los datos o los ajustes desde la copia de seguridad o por encontrarse impedimentos en ese proceso.
4. Al activar la función de copia de seguridad automática, el Cliente acepta que se guarden en la nube los datos del ordenador climático. Los servicios de la nube los contrata Hoogendoorn a terceros. Hoogendoorn declina rotundamente cualquier responsabilidad por la posible filtración, corrupción o pérdida de datos causadas por dichos terceros.

Art. V: Seguridad de datos

1. A la hora de desarrollar y mantener su software y de prestar los servicios IVO, Hoogendoorn se esforzará, dentro de sus capacidades y ámbito de responsabilidad, para proteger los datos del Cliente contra la eliminación, corrupción, modificación o divulgación, consciente o inconsciente de dichos datos. Hoogendoorn protegerá los Servicios IVO, conforme al estado de la técnica y desde el punto de vista de hardware y software, contra el abuso y el acceso no autorizado a los datos del Cliente e introducirá mejoras regularmente, en todo caso siempre que lo justifiquen los resultados aceptados generalmente de las investigaciones que se vayan publicando.
2. Hoogendoorn utilizará los datos del Cliente exclusivamente para fines propios, tales como la reparación de averías o el desarrollo de producto, pero nunca para fines comerciales externos.
3. Salvo en caso de negligencia grave o de voluntad intencional de los directivos de Hoogendoorn o de los subordinados de estos que se les puedan equiparar, Hoogendoorn declina cualquier responsabilidad por la violación por parte de terceros de la





CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO IVO Connect Hoogendoorn Automatisering B.V.

seguridad de los datos del Cliente y por los daños y perjuicios que el cliente sufra por esa causa, fueren de la naturaleza y magnitud que fueren.

Art. VI Acceso remoto y control remoto

1. Hoogendoorn ofrece la posibilidad de control remoto de IIVO como parte de los servicios IIVO, con la condición de que el Cliente tenga un contrato en vigor. Este servicio se ofrece de forma estándar para 3 usuarios, y se puede ampliar previo pago de un suplemento.
2. Los usuarios registrados en este servicio pueden entrar en IIVO y leer y manejar ese servicio mediante una solución SaaS.
3. Hoogendoorn se encargará de evitar al máximo los periodos de inactividad que puedan afectar a la solución SaaS. Hoogendoorn no ofrece garantía alguna de la duración exacta de los periodos de actividad. Hoogendoorn podrá introducir cambios en el contenido, el funcionamiento o el ámbito de funcionamiento de la solución SaaS. Además, Hoogendoorn podrá desactivar la solución SaaS temporalmente, total o parcialmente, para realizar tareas de mantenimiento preventivo, corrector o adaptativo o para introducir cualquier otro tipo de servicio. Hoogendoorn procurará que el tiempo de parada sea lo más breve posible. Hoogendoorn informará al Cliente y a los usuarios de los cambios que introduzca, de los trabajos de mantenimiento y de las desactivaciones del servicio con suficiente tiempo de antelación y mediante las correspondientes alertas. Hoogendoorn no tiene obligación de mantener, modificar o añadir determinadas características o funcionalidades de la solución SaaS específicamente para un determinado Cliente.
4. En todo caso, Hoogendoorn declina cualquier responsabilidad por el no funcionamiento o por el funcionamiento defectuoso de este servicio, si tal circunstancia ha sido provocada por averías en las conexiones de Internet o de otros medios de comunicación.

VII: Precios, facturación y pago

1. Hoogendoorn podrá actualizar anualmente la tarifa contractual que le corresponda pagar al Cliente.
2. El importe que Hoogendoorn factura a principios de cada año contractual corresponde a la configuración total del software (precio bruto) del Cliente. Si se introduce cualquier cambio en la configuración de software, ese cambio se repercutirá en la factura del siguiente año contractual.
3. Los importes no incluyen IVA. El Cliente deberá abonar la factura que le envíe Hoogendoorn para la prórroga del contrato dentro del plazo de 30 días desde la fecha de la factura; en todo caso, si quedan menos de 30 días para el vencimiento del año contractual en curso, el Cliente deberá abonar la factura antes de que venza dicho año contractual.
4. Si el cliente no paga la factura que corresponda, Hoogendoorn dará por finalizada la prestación de servicios contratada. También se dejarán de poner a disposición del Cliente las actualizaciones de software que se vayan introduciendo y los demás servicios de IIVO Connect. Si a partir del día en el que haya finalizado el año de servicio de asistencia de IIVO Connect se presta, no obstante, al Cliente algún servicio de asistencia, Hoogendoorn facturará al Cliente ese servicio conforme a las tarifas vigentes en el momento en cuestión.
5. El Cliente no tiene derecho a la restitución de los importes abonados anticipadamente por él. Hoogendoorn no atenderá ninguna solicitud de restitución (parcial) de ninguna factura abonada, incluso aunque el Cliente (ya) no utilice IIVO Connect, fuere por la razón que fuere.

VIII: Condiciones suspensivas

Hoogendoorn no estará obligada a prestar los servicios IIVO Connect contractuales y los podrá suspender sin derecho a restitución del Cliente si:

1. El cliente no instala las actualizaciones de software o deniega a Hoogendoorn la colaboración necesaria que ésta le solicite.

2. Las averías que puedan darse son consecuencia de circunstancias externas que causen un mal funcionamiento del sistema.
3. El Cliente no tiene derecho de uso del sistema.
4. El cliente utiliza un equipo que no es apto para la instalación del software y el almacenamiento de los datos.
5. El cliente ha introducido cambios en el programa o en la base de datos SQL, en la que se guardan los datos del programa, sin autorización previa y por escrito de HGM.
6. El Cliente ya no tiene derecho a usar el software por incumplimiento de las estipulaciones de este contrato (incluidas las cláusulas financieras).
7. Hoogendoorn ha tenido que prestar servicios de asistencia por una avería con origen claramente ajeno a los productos entregados por Hoogendoorn, ésta se reserva el derecho a facturar al Cliente las horas invertidas en la mencionada prestación de servicios, conforme a las tarifas vigentes en el momento en cuestión.
8. El software para el que el cliente solicita un servicio de asistencia no ha sido suministrado por Hoogendoorn, salvo que ésta haya declarado explícitamente que dicho software es "apto" para el sistema en cuestión.

IX: Uso del Servicio de Pronóstico Meteorológico y Radar

1. Hoogendoorn adquiere de terceros el servicio de pronóstico meteorológico y radar. Hoogendoorn adoptará todas las medidas razonables para garantizar la exactitud y la puntualidad de los servicios de dichos terceros, pero no puede garantizar que esos servicios vayan a estar libres de errores o de interrupciones, ya que su prestación depende de la disponibilidad de la información correspondiente proveniente de dichos terceros.
2. El Cliente reconoce la imprevisibilidad inherente a los fenómenos meteorológicos y acepta que Hoogendoorn no garantice la exactitud de los pronósticos meteorológicos. Por el presente documento, Hoogendoorn declina cualquier responsabilidad por la posible inexactitud de los pronósticos meteorológicos.
3. El cliente declara que ha hecho y hace sistemáticamente su propia evaluación sobre la aptitud de los servicios para el uso que hace de ellos. De ningún elemento de los servicios se puede inferir recomendación o consejo alguno para seguir o no seguir una determinada línea de conducta.
4. Hoogendoorn declina cualquier responsabilidad por los errores o las averías que pudieren darse en las conexiones de Internet ni/o por los de conectividad de extremo a extremo en Internet ni/o por los problemas de rendimiento que pudieren darse en Internet o en cualesquiera otras redes, ajenos al control de Hoogendoorn.
5. Hoogendoorn no estará en modo alguno obligada ante el Cliente a mayores compensaciones que aquellas que ella misma haya podido reclamar al prestador del servicio en cuestión.

