

Estos Términos y condiciones generales (estos "GTC") establecen los términos y condiciones bajo los cuales Acoustic, L.P. o una Filial (según se define a continuación) de Acoustic, L.P. que ejecuta una Orden ("Acoustic") le proporcionará al Cliente ("Cliente") que da curso a una cotización emitida por Acoustic u otro documento de orden que se refiera a los GTC, lo que incluye descripciones de trabajos (cada una, una "Orden"), lo siguiente: (a) acceso a los productos de software como servicios específicos ordenados por el Cliente (los "Productos de SaaS"); (b) una licencia para esos productos específicos de software en las instalaciones ordenados por el Cliente ("Producto(s) bajo licencia"); (c) los servicios de instalación y/o soporte que se describen en una Orden (los "Servicios de apoyo especiales"); y (d) los servicios profesionales específicos que se describen en una Orden (los "Servicios profesionales").

1. DEFINICIONES

1.1. Para los fines de los GTC: "Acuerdo" se refiere a estos GTC, a las Órdenes aplicables, al Suplemento (como se define más adelante), y a cualquiera y a todos los cronogramas, anexos, otros adjuntos a los GTC y a la Orden. "Documentos de Acoustic" son las correspondientes descripciones de los servicios, las hojas de datos, los documentos de información de licencia de los productos, los archivos de notificaciones, el DPA (según se define a continuación), las guías de mantenimiento y respaldo, cada uno de los cuales puede encontrarse en <https://acoustic.com/acoustic-terms/>, y todos los demás documentos a los cuales se hizo referencia con anterioridad, lo que incluye referencias a información contenida en una URL, cada uno según se modifique de manera oportuna; "Filial" se refiere a cualquier entidad filial que controla, es controlada o se rige bajo control común con la parte aplicable; y "control" se refiere a la propiedad legal, efectiva o equitativa, ejercida de manera directa o indirecta, de los títulos o acciones en circulación con el suficiente poder de voto para elegir a la mayoría de la junta de directores (o al organismo gubernamental equivalente).

2. DERECHO DE USO

- 2.1. **Uso de los Productos de SaaS.** Sujeto a los Términos y condiciones del Acuerdo, lo que incluye el pago de tasas, Acoustic le otorga al Cliente un derecho de acceso y uso basado en una suscripción, no exclusivo, no sublicenciable y no transferible para los Productos de SaaS identificados en la Orden solo para los siguientes fines (en conjunto, "Uso"): (a) para realizar las acciones descritas en los Documentos de Acoustic aplicables, (b) para sus propósitos comerciales internos, y (c) dentro del estándar aplicable de medición, para determinar el Uso permitido y calcular las tasas pagaderas por un Producto de SaaS, según se estipulan en la Orden correspondiente o en cualquier otra parte del Acuerdo ("Métricas de carga"). El Cliente puede usar la funcionalidad provista por el Producto de SaaS para descargar e imprimir un número razonable de copias de los informes incluidos en los Productos de SaaS para los cuales el Cliente obtuvo acceso de manera adecuada, *si* el Cliente mantiene todos los derechos de autor u otros derechos de propiedad en todas las copias.
- 2.2. **Uso de los Productos bajo licencia.** Si la Orden establece que Acoustic le otorgue una licencia de Productos bajo licencia al Cliente, el Cliente deberá cumplir con el Suplemento para los Productos bajo licencia En las instalaciones de los Términos y condiciones generales que están disponibles en <https://acoustic.com/acoustic-terms/> (el "Suplemento").
- 2.3. **Restricciones adicionales.** El Cliente no utilizará los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia de cualquiera otra forma que no esté expresa y específicamente autorizada por el Acuerdo, y no incentivará o permitirá que sus empleados o su ("Contratista permitido") use el o los Productos de SaaS o Productos bajo licencia de cualquier manera que no esté expresa y específicamente autorizada en el Acuerdo. En particular, y sin límites, el Cliente, salvo que el Acuerdo lo permita de manera explícita, no realizará las siguientes acciones: (a) copiará, modificará o creará trabajos derivados o mejoras en función de los Productos de SaaS o de los Productos bajo licencia; (b) alquilará, arrendará, prestará, venderá, entregará una licencia, asignará, distribuirá, publicará, transferirá o pondrá a disposición de otra manera cualquier Producto de SaaS o Producto bajo licencia para cualquier Filial del Cliente, por medio de Internet o de cualquier oficina de servicios de tiempo compartido, software como servicio, nube, o cualquier otra tecnología o servicio; (c) aplicará ingeniería inversa, desmantelará, descompilará, decodificará, adaptará o intentará obtener acceso al código fuente de los Productos de SaaS o de los Productos bajo licencia, de manera total o parcial; (d) sorteará o violará cualquier dispositivo de seguridad o protección utilizada por los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia, o accederá a los Productos de SaaS o a los Productos bajo licencia, o los utilizará, una persona en una capacidad que no sea la de un Usuario autorizado (según se define a continuación); (e) ingresará, cargará, transmitirá o proporcionará de otro modo información o materiales a los Productos de SaaS o a los Productos bajo licencia, o por medio de ellos, que sean ilegales o perjudiciales, o que contengan, transmitan o activen cualquier Malware (según se define a continuación); (f) dañará, destruirá, alterará, desactivará, afectará, interferirá o impedirá de otra manera, o dañará de cualquier manera, los Productos de

SaaS, los Productos bajo licencia o las disposiciones de Acoustic relacionadas con los servicios que se le brindan a cualquier persona o entidad, de manera total o parcial; (g) quitará, retirará, alterará u ocultará cualquier marca registrada, garantía o descargo de responsabilidad, o cualquier derecho de autor, marca registrada, patente o cualquier otra notificación de derechos de propiedad intelectual o de propiedad de cualquier Producto de SaaS, Producto bajo licencia o documento de Acoustic, lo que incluye a cualquier copia de estos; (h) accederá o utilizará los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia de cualquier manera o para cualquier fin que infrinja, se apropie indebidamente, o viole de otra manera cualquier derecho de propiedad intelectual o cualquier derecho de cualquier persona o entidad (lo que incluye cualquier acceso no autorizado, apropiación ilegal, uso, alteración, destrucción o divulgación de la información de cualquier otro Cliente de Acoustic), o violará cualquier ley federal, estatal, provincial, regional, jurisdiccional y local, o cualquier tratado internacional, estatuto, decreto legislativo, ordenanza, reglamento, regulación, regla, orden ejecutiva, requisito de supervisión, directiva, circular, opinión, carta interpretativa y otros comunicados, lineamientos y políticas internas que tengan la fuerza de ley, emitidas por cualquier gobierno o autoridad gubernamental, departamento o agencia (incluidas todas las leyes bancarias, los reglamentos, los lineamientos y las políticas federales, estatales, provinciales, regionales, jurisdiccionales y locales), o cualquier juzgado con jurisdicción competente ("**Ley**"); (i) accederá o utilizará los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia para fines de análisis competitivo de los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia, para el desarrollo, el suministro o el uso de un servicio o producto de software de la competencia, o para cualquier otro propósito que vaya en detrimento de Acoustic o que le genere una desventaja comercial; (j) accederá o utilizará los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia para, o en asociación con, el diseño, la construcción, el mantenimiento o la utilización de cualquier entorno, sistema o aplicación perjudicial, en cualquier sistema de respuesta de seguridad o en cualquier otra aplicación de seguridad crítica, o para cualquier otro uso o aplicación en la cual el uso o la falla del Producto de SaaS o del Producto bajo licencia podría causar lesiones personales o daños físicos o a la propiedad graves; (k) accederá o utilizará de otra manera los Productos de SaaS más allá del alcance del Uso otorgado en el Artículo 2 (Derechos de uso); o (l) o utilizará de otra manera los Productos bajo licencia más allá del alcance del Uso otorgado en el Suplemento para los Productos bajo licencia. "**Competidor**" quiere decir un tercero que podría ser razonablemente considerado un competidor de Acoustic, un socio comercial de un competidor de Acoustic o un operador de producto(s) de un competidor de Acoustic en nombre de sus clientes. "**Contratistas permitidos**" quiere decir terceros contratistas del Cliente que no son un Competidor y están autorizados por el Cliente para usar el o los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia en nombre del Cliente para el solo beneficio del Cliente.

- 2.4. **Software de activación.** Los productos de SaaS pueden requerir la utilización de un software de activación proporcionado por Acoustic que el Cliente podrá descargar a sus sistemas para facilitar el uso de los Productos de SaaS. El Cliente podrá utilizar dicho software de activación solo en relación con el uso de los Productos de SaaS, según se describe en la Descripción del servicio o en los Documentos de Acoustic. El software de activación se proporciona "TAL CUAL ESTÁ". Se puede acceder a los términos y condiciones relacionados con ese software de activación, si existiese, en la Descripción del servicio o en los Documentos de Acoustic aplicables.
- 2.5. **Usuarios autorizados.** Sujeto a los Términos y condiciones del Acuerdo, el Cliente puede permitirles a sus empleados y a los Contratistas permitidos (en conjunto, los "**Usuarios autorizados**") que usen los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia y los Documentos de Acoustic aplicables. Los Contratistas permitidos pueden utilizar los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia y/o los Documentos de Acoustic solo para los fines comerciales del Cliente y para su beneficio. El Cliente será absolutamente responsable por las violaciones al Acuerdo, y por los actos y las omisiones, de los Usuarios autorizados (lo que incluye los cargos de uso o por excedente) en virtud de este Acuerdo.
- 2.6. **Control del uso.** El Cliente controlará su propio uso de los Productos de SaaS y de los Productos bajo licencia, e informará todos los usos que excedan las Métricas de carga. Acoustic puede controlar de manera continua los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia y cualquier otro servicio que proporcione, lo que incluye controlar para verificar que el uso del Cliente cumpla con el Acuerdo.
- 2.7. **Concesión de licencia al Cliente.** El Cliente le otorga a Acoustic una licencia no exclusiva y libre de regalías para acceder, utilizar, reproducir, modificar, realizar, mostrar, distribuir y procesar de cualquier otra manera toda la información, los datos y cualquier otro contenido, en cualquier forma o medio, que se recolecte, envíe, publique, muestre, descargue o se reciba de otra manera del Cliente o de un Usuario autorizado, de manera directa o indirecta, por medio o a través de los Productos de SaaS o de los Productos bajo licencia ("**Activos del Cliente**") según sea razonablemente necesario para que Acoustic pueda realizar o proporcionar los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia, los Servicios de apoyo especiales, los Servicios profesionales y los Productos finales (según se definen en la Sección 4.4) (Servicios profesionales). Como fue acordado entre el Cliente y Acoustic, el Cliente será en todo momento el único propietario de los Activos del Cliente. El Cliente tiene la exclusiva responsabilidad de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, confiabilidad e idoneidad de los Activos del Cliente, y de obtener todos los derechos relativos a los Activos del Cliente necesarios para que Acoustic pueda suministrar los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia y los

- Productos finales, y para ejecutar los Servicios de apoyo especiales, los Servicios profesionales, y otros servicios ordenados por el Cliente.
- 2.8. **Cambios.** Acoustic puede modificar los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia, los Servicios de apoyo especiales, los Servicios profesionales y sus Documentos. Acoustic le informará al Cliente los cambios por correo electrónico, el portal de apoyo, notas de comunicados o los Documentos de Acoustic. Si el Cliente establece que un cambio deteriora significativamente el desempeño de los Productos de SaaS o de los Productos bajo licencia, el Cliente puede rescindir las suscripciones de los Productos de SaaS o de los Productos bajo licencia afectados al entregarle una notificación por escrito a Acoustic dentro de un plazo de treinta días (30) luego de recibir la notificación de Acoustic, y Acoustic le devolverá al Cliente, como único recurso del Cliente y única responsabilidad de Acoustic por dicha terminación, el monto de la porción no utilizada de las tasas prepagadas por los Productos de SaaS o Productos bajo licencia terminados, calculadas hasta el momento de la terminación.
- 2.9. **Servicios de terceros.** Los productos de SaaS y los Productos bajo licencia pueden incluir integraciones con servicios e información brindada por terceros (en conjunto, los “**Servicios de terceros**”) a los que el Cliente puede elegir acceder a través de los Productos de SaaS o de los Productos bajo licencia. Los Servicios de terceros, están sujetos a los términos y condiciones de esos terceros. El Acuerdo no rige para los Servicios de terceros y estos no son parte de los Productos de SaaS ni de los Productos bajo licencia.
- 3. PAGO**
- 3.1. **Tasas.** El Cliente debe pagarle a Acoustic las tasas indicadas en la Orden de acuerdo con las Métricas de cargos para los Productos de SaaS y los Productos bajo licencia aplicables. Dichas tasas se pagan anualmente por adelantado, a los 30 días neto de la fecha de la factura. Las tasas de los servicios de apoyo especiales y los servicios profesionales se establecerán en la orden y se facturarán de acuerdo con esta. A menos que se estipule lo contrario en una Orden, se le deben pagar todas las tasas a Acoustic en un período de treinta (30) días luego de la fecha de emisión de la factura. Al momento de la renovación automática conforme a la Sección 10.1 (el Plazo de suscripción) todas las tasas a pagar se incrementarán en un diez por ciento (10%). Cualquier pago demorado quedará sujeto a costos de recolección (lo que incluye las tasas legales razonables) y devengará intereses a una tasa de uno coma cinco por ciento (1,5 %) por mes (prorratedo para los períodos parciales) o a la máxima tasa permitida por la ley, la que sea menor. Si el Cliente no realiza el pago a tiempo, Acoustic puede suspender el acceso a los productos SaaS o el funcionamiento de los Servicios especiales de apoyo o los Servicios profesionales. Los cargos disputados se deben enviar por escrito en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de facturación. Las facturas se enviarán por entrega electrónica.
- 3.2. **Impuestos.** Las tasas y otros montos pagaderos en virtud de este Acuerdo no incluyen los montos de impuestos o exacciones (lo que incluye intereses y penalidades). El Cliente deberá reembolsar a Acoustic y liberarlo de toda responsabilidad con relación a todas las ventas, los usos, el IVA, los impuestos indirectos, los impuestos o excesos sobre la propiedad u otros que Acoustic debería recolectar o remitir a las autoridades impositivas aplicables. Esta disposición no rige para los impuestos sobre la renta o de franquicias de Acoustic, o para los impuestos para los cuales el Cliente está exento, si el Cliente le proporcionó a Acoustic un certificado de exención de impuestos válido.
- 3.3. **Cargos por excedente.** Si el uso real de los Productos de SaaS o de los Productos bajo licencia durante el período de medición aplicable excede los límites de las Métricas de cargos permitidos, el Cliente deberá pagar el excedente estipulado en la Orden o en otro lugar del Acuerdo.
- 4. PRODUCTOS DE SAAS/PRODUCTOS BAJO LICENCIA/SERVICIOS DE APOYO ESPECIALES/SERVICIOS PROFESIONALES**
- 4.1. **Descripción del servicio.** Los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia y los Servicios profesionales se describen en los Documentos de Acoustic aplicables.
- 4.2. **Disponibilidad del servicio.** Acoustic pondrá a disposición los Productos de SaaS para que el Cliente los use de acuerdo con lo estipulado en los Documentos de Acoustic. Acoustic realizará esfuerzos comercialmente razonables para alcanzar sus objetivos de disponibilidad según se estipulan en las Descripciones del servicio aplicables.
- 4.3. **Servicios de apoyo especiales.** Luego de que el Cliente pague las tasas relevantes estipuladas en la Orden, Acoustic proporcionará Servicios de apoyo especiales para los Productos de SaaS y/o los Productos bajo licencia en virtud del plan de apoyo seleccionado por el Cliente y según se describa en la versión vigente del manual de mantenimiento y apoyo de Acoustic.
- 4.4. **Servicios profesionales.** Acoustic prestará Servicios profesionales y proporcionará los Productos finales descritos en la Orden (“**Productos finales**”). El alcance o las actividades adicionales que sobrepasen las que se estipularon en la Orden requerirán una Orden adicional o un cambio de Orden ejecutado por las partes.
- 5. PROPIEDAD**
- 5.1. **Reserva de derechos.** El Cliente reconoce que, sujeto a los derechos otorgados en el presente, no tiene un interés de propiedad en relación con los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia, los Productos finales, los Documentos de Acoustic u otros materiales que se le proporcionen. Nada en el Acuerdo se interpretará en el sentido de transferir al Cliente alguna titularidad o derechos de propiedad sobre (a) los Productos de SaaS; (b) los Productos bajo licencia; (c) los Documentos de Acoustic; (d) los Productos finales; o (e)

- cualquier patente, derecho de autor, marca comercial, secreto comercial u otro derecho de propiedad intelectual o derecho de patrimonial materializado en estos.
- 5.2. **Marcas y publicidades.**
- (a) Las marcas registradas, los nombres comerciales, las marcas de servicios y los logotipos de Acoustic, sin importar si están registrados o no ("**Marcas**"), y las Marcas del Cliente son de propiedad única y exclusiva de la parte propietaria respectiva.
- (b) Sujeto a su derecho razonable de revisar y aprobar por escrito (incluso vía correo electrónico), el Cliente: (i) permitirá a Acoustic incluir una breve descripción de los Productos de SaaS, de los Productos bajo licencia, de los Servicios de apoyo especiales, de los Servicios profesionales, de los Productos finales y/o de otros servicios provistos al Cliente en los materiales de promoción de Acoustic, (ii) permitirá a Acoustic referirse al Cliente en estudios de casos, análisis de retorno de inversiones, casos de uso y materiales de marketing relacionados, (iii) será un referente para los clientes potenciales de Acoustic, (iv) brindará entrevistas en los medios de noticias y declaraciones para comunicados de prensa, (v) realizará presentaciones en conferencias, luego de recibir un pedido razonable de Acoustic y a costa de Acoustic, (vi) permitirá a Acoustic utilizar la literatura de los productos de las marcas del Cliente, sus comunicados de prensa, sus materiales de redes sociales y otros materiales de marketing, y (vii) participará en estudios de casos para los Productos de SaaS o para los Productos bajo licencia a pedido de Acoustic. El Cliente brinda su consentimiento para recibir comunicaciones de marketing de Acoustic.
- 5.3. **Productos finales.** Todos los Productos finales producidos por Acoustic en virtud del Acuerdo serán de propiedad exclusiva de Acoustic y no se considerará que son trabajos realizados por encargo. Por medio del presente, Acoustic le otorga al Cliente una licencia internacional, no exclusiva y limitada para reproducir, distribuir, ejecutar y mostrar (públicamente o de otro modo) los Productos finales, únicamente en relación con el uso que hace el Cliente de los productos SaaS o de los Productos con licencia, según corresponda, durante la vigencia del Acuerdo.
- 5.4. **Comentarios.** Si el Cliente envía, de manera oral o por escrito, comentarios, sugerencias o recomendaciones sobre cambios relacionados con los productos y servicios de Acoustic, lo que incluye nuevas características o funcionalidades relacionadas con ellos, o cualquier comentario, pregunta, sugerencia u otros ("**Comentarios**"), el Cliente le cede a Acoustic todos los derechos, títulos y participación de los Comentarios, lo que incluye ideas, conocimientos, conceptos, técnicas u otros derechos de propiedad intelectual que allí aparezcan, y acepta que Acoustic puede usar de manera libre esos Comentarios, sin que le corresponda ninguna atribución o compensación al Cliente, por ningún motivo.
- 6. CONFIDENCIALIDAD**
- 6.1. **Definiciones. "Información confidencial"** se refiere a la información divulgada por el Divulgador o sus Representantes que generalmente no se da a conocer públicamente, ya sea tangible o intangible, en cualquier forma o medio provisto, que se (a) marque como "Confidencial" o con un rótulo similar, o (b) debería entenderse de manera razonable que es confidencial por la naturaleza de la información y las circunstancias que rodean su divulgación.
- 6.2. **No divulgación.** Cada parte puede divulgar Información confidencial ("**Divulgador**") a la otra parte ("**Receptor**") relacionada con su desempeño en virtud del Acuerdo (el "**Propósito**"). El Receptor debe hacer lo siguiente: (a) mantener la seguridad y salvaguardar la Información confidencial del Divulgador de usos no autorizados, accesos o divulgaciones utilizando un nivel de cuidado comercialmente razonable; (b) no usar o aprovechar la Información confidencial de una manera que no cumpla con el Propósito; y (c) no divulgar o poner a disposición la Información confidencial (de manera total o parcial) a ninguna persona o entidad, salvo a sus Filiales y a sus empleados asesores y consejeros (en conjunto, los "**Representantes**") que: (i) deben acceder a la Información confidencial para cumplir con el Propósito; y (ii) quedan obligados con respecto a la Información confidencial consistente con el Acuerdo, y teniendo en cuenta las medidas protectoras en virtud de este. El Receptor será responsable de cualquier violación al Acuerdo causada por sus Representantes. El Receptor debe informar de inmediato al Divulgador cualquier violación real o sospechada de los términos del Acuerdo y realizar todos los pasos razonables adicionales para prevenir, controlar o remediar cualquier violación.
- 6.3. **Exclusiones.** La Información confidencial no incluye cualquier información que: (a) se encuentra disponible o generalmente se vuelve disponible para el público en general y eso no se debe a que el Receptor o sus Representantes violaron el Acuerdo; (b) el Receptor o sus Representantes la obtienen por medios no confidenciales de un tercero que, según el conocimiento del Receptor, no tenía restricciones legales o contractuales para no divulgar la información; o (c) el Receptor establece, por medio de evidencia documentada, (i) que el Receptor o sus Representantes tenían la información antes de la divulgación del Divulgador según este Acuerdo; o (ii) que la información fue desarrollada de manera independiente por el Receptor o sus Representantes sin usar ninguna Información confidencial del Divulgador.
- 6.4. **Medidas cautelares.** Una parte puede interponer medidas cautelares u otras compensaciones equitativas por una violación real o posible a este Artículo 6. (Confidencialidad).
- 6.5. **Privacidad de la información.** El Anexo al procesamiento de datos (Data Processing Addendum, "**DPA**") actual de Acoustic proporciona información de protección de datos adicional relacionada con los tipos de información personal que puede ser procesada, las actividades de procesamiento involucradas, las

- características de la protección de la información y la información sobre la retención y la devolución de la información personal.
- 6.6. **Protección de la Información.** El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para ordenar, habilitar o utilizar características de protección de información disponibles para los Productos de SaaS según se estipula en los Documentos de Acoustic aplicables, y acepta la responsabilidad por el uso de los Productos de SaaS si el Cliente no toma tales medidas, lo que incluye cumplir cualquier requisito legal.
- 6.7. **Propiedad de la Información confidencial.** Ninguna parte de este Acuerdo debe interpretarse como una transferencia de títulos o de derechos de propiedad de la Información confidencial de una parte a la otra.
- 6.8. **Información de diagnóstico.** Cualquier cosa en contrario indicada en alguna otra parte no obstante, Acoustic puede utilizar información relativa al uso de parte del Cliente de los Productos SaaS y los Activos del Cliente para la gestión de seguridad y operaciones, compilar información estadística, de diagnóstico y de ejecución, conducir análisis, y con fines de investigación y desarrollo. Acoustic mantiene todos los derechos sobre dicha información. Acoustic puede hacer pública esa información y los análisis de la misma pero solamente de forma global y anonimizada.
- 6.9. **Respaldo.** Acoustic no es responsable de ningún respaldo, recuperación u otras medidas necesarias para asegurar que los Activos del Cliente sean recuperables en caso de pérdida de datos. El Cliente es el único responsable de respaldar todos los Activos del Cliente de manera regular y de tomar las medidas adecuadas para salvaguardar y garantizar la integridad de sus activos.
- 7. GARANTÍA**
- 7.1. **Ausencia de software malicioso.** Acoustic aplica procesos y tecnologías para prevenir que los productos de SaaS y los Productos bajo licencia (en el formato entregado al Cliente) contengan virus o cualquier otro contaminante (lo que incluye códigos, comandos, instrucciones, dispositivos, técnicas, errores, balizas web [*web bugs*] o errores de diseño) que accedan (sin autorización), alteren, borren, amenacen, infecten, asalten, vandalicen, defrauden, perturben, dañen, inhabiliten, inhiban o apaguen los sistemas de computadora, las redes, las infraestructuras, los dispositivos, los sitios web, las bases de datos, los software u otra información o propiedades ("**Software maliciosos**"). Acoustic garantiza que aplicará los procesos y las tecnologías preventivas mencionadas con anterioridad y que no insertará a sabiendas ningún Software malicioso en los Productos de SaaS.
- 7.2. **Garantía de servicios.** Acoustic garantiza que los Servicios profesionales que se brinden en virtud de este Acuerdo se brindarán de manera profesional y eficiente.
- 7.3. **Exención de garantías. Todos y cualquiera de los Productos SaaS, Productos bajo licencia, Servicios de apoyo especiales, Servicios profesionales, Productos finales, Información confidencial, Componentes de terceros (según se definen en el Suplemento), Componentes de fuente abierta de Acoustic (como se definen en el Suplemento) y toda otra tecnología, software, servicios, información y materiales suministrados por Acoustic, se proporcionan "TAL CUAL ESTÁN", "en el lugar donde están" y "según su disponibilidad" y sin garantía de ningún tipo. Excepto que se estipule lo contrario de manera expresa en el Artículo 7 (Garantía) de estos GTC o en cualquier otra parte del Acuerdo, Acoustic no ofrece ninguna otra garantía, expresa o implícita, incluidas garantías expresas o implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular, ausencia de violación o garantías de ningún tipo con respecto a resultados derivados del uso o la integración con cualquier Producto de SaaS, Productos bajo licencia, Servicios de apoyo especiales, Servicios profesionales Productos finales, Información confidencial, Componentes de terceros, Componentes de código fuente de Acoustic o cualquier otra tecnología, software, servicios, información o materiales suministrados por Acoustic. Ni Acoustic (ni ninguna de sus subsidiarias, afiliadas, proveedores o licenciantes) garantiza ni declara que los Productos de SaaS, Productos bajo licencia, Servicios de apoyo especiales, Servicios profesionales, Productos finales, Información confidencial, Componentes de terceros, Componentes de código abierto de Acoustic ni ninguna otra tecnología, software, servicios, información o materiales suministrados por Acoustic al Cliente se mantendrán sin interrupciones, no tendrán errores o serán seguros.**
- 7.4. **Exclusiones de la garantía.** Sin considerar aspectos que contradigan el Acuerdo, todas las garantías serán nulas si (a) el Cliente realizó cambios en los Productos de SaaS, en los Productos bajo licencia o en los Productos finales, o permitió que se realicen cambios que no contaron con la aprobación expresa y por escrito de Acoustic; (b) los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia, según corresponda, no fueron utilizados de acuerdo con el Acuerdo, lo que incluye los Documentos de Acoustic; (c) cualquier falta de conformidad causada por el Cliente o por cualquier producto o servicio que no fue proporcionado por Acoustic; o (d) los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia se proporcionaron de manera gratuita.
- 7.5. **Recursos de Garantía.** A continuación se describen los únicos y exclusivos recursos del Cliente, y la responsabilidad completa de Acoustic por violar las garantías en virtud del Artículo 7 (Garantía): (a) la repetición del desempeño de los Productos de SaaS, los Productos bajo licencia o los Servicios profesionales deficientes, y (b) si Acoustic no repite el desempeño, el Cliente puede rescindir las suscripciones de los Productos de SaaS afectados mediante aviso previo por escrito de cinco (5) días en cuyo caso Acoustic devolverá al Cliente como único recurso del Cliente y exclusiva responsabilidad de Acoustic por dicha rescisión, el monto de las tasas prepagadas no utilizadas de los Productos de SaaS y los Productos bajo

licencia dados por terminados, calculado hasta la fecha efectiva de la terminación. Cualquier aviso de rescisión se considerará inválido a menos que sea entregado dentro de los (2) meses desde el momento en el cual Acoustic no repitió el desempeño. Como la garantía otorgada en la Sección 7.1 corresponde a los Productos bajo licencia, dicha garantía vencerá dentro de los treinta (30) días después de la fecha efectiva de una Orden que otorga acceso al Cliente a dichos Productos bajo licencia.

8. INDEMNIZACIÓN

8.1. **Indemnización del Cliente.** El Cliente podrá defender a su costo cualquier causa de acción iniciada contra Acoustic, en la medida en que esa causa de acción está basada en una reclamación de un tercero que surja de los Activos del Cliente. El Cliente deberá pagar los costos y los daños que finalmente se otorguen en perjuicio de Acoustic en virtud de cualquier reclamación o que se hayan pagado en virtud de un acuerdo por esa reclamación, si el acuerdo fue aprobado por adelantado por el Cliente. Acoustic podrá contratar a su propio abogado a su propio costo.

8.2. **Indemnización de Acoustic.** Acoustic podrá defender a su costo cualquier causa de acción iniciada contra el Cliente, en la medida en que esas causas de acción estén basadas en una reclamación de un tercero que afirme que los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia, según fueron proporcionados por Acoustic al Cliente, infringen una patente, un derecho de autor o un secreto comercial de un tercero. Acoustic deberá pagar los costos y los daños que finalmente se otorguen en perjuicio del Cliente en virtud de cualquier reclamación o que se hayan pagado en virtud de un acuerdo por esa reclamación, si el acuerdo fue aprobado por adelantado por Acoustic. El Cliente podrá contratar a su propio abogado a su propio costo.

8.3. **Ausencia de responsabilidad.** Acoustic no tendrá responsabilidad por ninguna reclamación de incumplimiento basada en lo siguiente: (a) uso de los Productos de SaaS o de los Productos bajo licencia, según corresponda, en combinación con información, con un software, con un hardware, con un equipo, con tecnología o con otros materiales que no fueron provistos por Acoustic o autorizados por Acoustic por escrito; (b) modificaciones a los Productos de SaaS, a los Productos bajo licencia o a los Productos finales que no realizó Acoustic; (c) Activos del Cliente, o; (d) Servicios de terceros.

8.4. **Recursos de Indemnización.** Si los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia se convierten, o si Acoustic considera que es posible que se conviertan, en el tema de una reclamación de incumplimiento, Acoustic puede, a su criterio, (a) obtener el derecho del Cliente para continuar utilizando los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia, (b) reemplazar o modificar los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia para interrumpir el incumplimiento o reducir la probabilidad de que se determine que incumplió, o (c) si ninguna de las opciones anteriores es comercialmente razonable, rescindir el acceso y el uso de los productos de SaaS o de los Productos bajo licencia. En el caso de que se rescinda el Acuerdo, el Cliente deberá dejar de usar los productos de SaaS o los Productos bajo licencia, y Acoustic le devolverá el dinero al Cliente como único recurso del Cliente y la única responsabilidad de Acoustic por la rescisión, de la porción no utilizada de las tarifas pagadas con anticipación por los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia rescindidos, según se calcule de acuerdo con la fecha de vigencia de la rescisión. Las disposiciones de este Artículo 8 (Indemnización) describen la responsabilidad única, exclusiva y completa de las partes, de sus Filiales y de sus subcontratistas con la otra parte, y ese es el único recurso de la otra parte, con respecto a reclamos sujetos a indemnización según este Artículo 8 (Indemnización).

8.5. **Procedimientos de indemnización.** Las obligaciones de cada parte, según se estipulan en este Artículo 8 (Indemnización) están sujetas a que la otra parte haga lo siguiente: (a) le entregue a la otra parte una notificación por escrito de inmediato cuando reciba una reclamación o cuando se entere de que es posible que esto pase; (b) le entregue a la otra parte el control exclusivo de la defensa y de la resolución de cualquier reclamación; y (c) coopere de manera absoluta y de buena fe en la defensa de cualquier reclamación. La falta de dar aviso inmediato no constituirá una renuncia del derecho de esa parte a recibir indemnización y afectará las obligaciones de la parte que indemniza según este Acuerdo solamente en la medida en que los derechos de la parte que indemniza sean perjudicados de manera importante por dicha omisión o demora. Cualquier arreglo que exija que la parte que reclama indemnización admita responsabilidad o realice algún pago financiero necesitará del consentimiento previo por escrito de dicha parte, que no será retenido o demorado de manera no razonable.

9. LÍMITE DE LA RESPONSABILIDAD

9.1. **Límite de responsabilidad. Con excepción de las obligaciones del Cliente y de Acoustic según las Secciones 8.1 (Indemnización del Cliente) y 8.2 (Indemnización de Acoustic) respectivamente, la obligación del Cliente de pagar tasas adeudadas según el Acuerdo y los reclamos de una de las partes de que la otra ha violado o se ha apropiado de manera indebida de sus derechos de propiedad intelectual, bajo ninguna circunstancia ninguna de las partes será responsable según ningún principio de responsabilidad, ya sea en una acción bajo el régimen de equidad, de derecho estricto, o de derecho consuetudinario que surja del presente, por responsabilidad contractual, responsabilidad objetiva, responsabilidad civil (incluida negligencia), honorarios y costos de abogados, o de otro tipo, por daños y perjuicios que, en total, excedan el monto de las tasas pagadas por el Cliente por los Productos SaaS, los Productos bajo licencia, los Servicios de apoyo**

- especiales, o los Servicios profesionales, que den origen a dichos daños en los doce (12) meses inmediatamente anteriores al evento que dio origen al reclamo. Lo anterior no obstante, en caso de la divulgación de los Activos del Cliente debido a acciones u omisiones de negligencia intencional o grave de Acoustic, las limitaciones de responsabilidad por daños directos en el presente se incrementarán a dos (2) veces el monto de las tasas pagadas por el Cliente durante el período de doce (12) meses inmediatamente anteriores al evento de divulgación que dio origen al reclamo.
- 9.2. **Exención de responsabilidad por daños.** En la máxima extensión permitida por la legislación aplicable, en ningún caso ninguna de las partes será responsable por daños especiales, incidentales, indirectos, ejemplares, punitivos o consecuentes de ningún tipo y sin importar la causa, lo que incluye, entre otros, los honorarios y costos de abogados, la interrupción comercial o la pérdida de ganancias, oportunidades comerciales o plusvalía.
- 9.3. **Aplicabilidad de los límites.** Estos límites rigen incluso si se notifica la posibilidad de tales daños y sin importar la insuficiencia del propósito esencial de cualquier recurso.
- 9.4. **Permisibilidad legal de las limitaciones.** Las limitaciones establecidas arriba aplicarán solamente en la medida que estén permitidas por la legislación aplicable.
- 10. PLAZO Y CANCELACIÓN**
- 10.1. **Plazo de suscripción.** El plazo del Acuerdo comenzará en la fecha de vigencia de la Orden y continuará durante el plazo estipulado en la Orden. Cada Orden se renovará de manera automática por el período de tiempo estipulado en la Orden a menos que alguna de las partes dé aviso por escrito a la otra parte de su intención de no renovar la Orden al menos treinta (30) días antes del final de período entonces vigente establecido en la Orden.
- 10.2. **Cancelación de Acoustic.** Acoustic puede rescindir el Acuerdo o cualquier Orden: (a) si, habiendo recibido una notificación vía correo electrónico de que está atrasado en el pago, el Cliente deja de hacer cualquier pago adeudado según el presente dentro de los quince (15) días de la fecha de vencimiento; o (b) con treinta (30) días de aviso previo al Cliente si el Cliente no cumplió otra obligación material estipulada en el Acuerdo, y ese incumplimiento no se subsana dentro de ese período de treinta (30) días.
- 10.3. **Rescisión del Cliente.** El Cliente puede rescindir el Acuerdo, u Ordenes, según corresponda, si envía una notificación por escrito a Acoustic con treinta (30) días de anticipación si Acoustic no cumple una obligación material estipulada en el Acuerdo, y ese incumplimiento no se subsana dentro de dicho período de treinta (30) días.
- 10.4. **Suspensión debido a la violación del Acuerdo o de la ley por el Cliente.** Acoustic tiene el derecho de suspender de inmediato el Uso por parte del Cliente de los Productos de SaaS, los Servicios de apoyo especiales, los Servicios profesionales o cualquier otro servicio, o eliminar cualquier información o contenido transmitido a través de los Productos de SaaS u otros servicios sin responsabilidad, si Acoustic cree de manera razonable que los Productos SaaS o los servicios están siendo usados en violación del Acuerdo o de la ley correspondiente. Cualquier suspensión bajo esta Sección 10.4 (Suspensión debido a la violación del Acuerdo o de la ley por el Cliente) no excusará al Cliente de su obligación de realizar los pagos estipulados en el Acuerdo. Sujeto a los derechos de Acoustic bajo la Sección 10.2 (Cancelación de Acoustic), Acoustic levantará la suspensión de inmediato después que el Cliente proporcione evidencia, a satisfacción razonable de Acoustic, de que ha corregido la violación del Acuerdo o la violación de la ley.
- 10.5. **Suspensión.** Acoustic tiene el derecho de suspender el uso del Cliente de los Productos de SaaS, de los Servicios de apoyo especiales, de los Servicios profesionales o de otros servicios, o retirar información o contenidos transmitidos a través de los Productos de SaaS u otros servicios sin responsabilidad (a) si existe una amenaza significativa a la funcionalidad, seguridad, integridad o disponibilidad de los Productos de SaaS, servicios o cualquier contenido, información o aplicaciones de los Productos de SaaS o servicios; (b) si se lo pide un organismo de cumplimiento de la ley o una agencia gubernamental, o para cumplir con la ley aplicable; o (c) según se especifique de otro modo en este Acuerdo (cada una, una “**Base Válida**”). Acoustic utilizará esfuerzos comercialmente razonables para notificarle al Cliente la suspensión, a menos que Acoustic determine a su juicio comercialmente razonable que una suspensión luego de una notificación abreviada o requerida es necesaria para proteger a Acoustic o a sus clientes. Acoustic utilizará esfuerzos comercialmente razonables para levantar la suspensión de inmediato luego de que determine que la Base Válida caducó. El Cliente quedará excusado de sus obligaciones de pago en virtud de este Acuerdo con respecto al período de suspensión conforme a esta Sección 10.5 (Suspensión) a menos que Acoustic pueda proporcionar justificación razonable para la Base Válida.

- 10.6. **Efecto de la rescisión.** Una vez que se rescinda o venza el Acuerdo, como quiera que ocurra, el Cliente no deberá seguir utilizando los Productos de SaaS y los derechos del Cliente sobre los Productos bajo licencia afectados, si hubiere, los Documentos de Acoustic, la Información confidencial de Acoustic y cualquier otro material de Acoustic (en conjunto, los "**Materiales de Acoustic**") cesarán. El Cliente deberá dejar de usar los Materiales de Acoustic de inmediato y deberá devolverle tales Materiales de Acoustic a Acoustic, o destruir todas las copias existentes (excepto las copias que retenga para fines de archivo). Al momento de la rescisión por parte del Cliente conforme a la Sección 10.3 (Rescisión del Cliente), Acoustic reembolsará al Cliente, como único recurso del Cliente y exclusiva responsabilidad de Acoustic por dicha rescisión, el monto de la porción no utilizada de las tasas prepagadas por los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia dados por terminados según una Orden rescindida, calculado hasta la fecha de la rescisión.
- 10.7. **Otros recursos.** Sujeto a las Secciones 2.8 (Modificaciones), 7.5 (Recurso de Garantía), 8.4 (Recurso de Indemnización), 10.6 (Efecto de la Rescisión) y 12.5 (Fuerza Mayor), la rescisión del Acuerdo no evitará que las partes puedan utilizar otros recursos disponibles, lo que incluye medidas cautelares; la rescisión tampoco exime al Cliente de su obligación de pagar todas las tasas que se hayan acumulado o que deba en virtud de este Acuerdo.
- 11. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**
- 11.1. **Cumplimiento.** El Cliente debe cumplir con todas las leyes aplicables relacionadas con (a) el uso del Cliente de los Productos de SaaS o de los Productos bajo licencia, y (b) los Activos del Cliente. El Cliente deberá asegurar que cada sitio web para el cual utiliza los Productos de SaaS o los Productos bajo licencia contiene o está conectado con una política de privacidad que gobierna la recolección de información y las prácticas de uso. El Cliente no tendrá que proporcionarle a Acoustic información técnica según se define ese término en los Reglamentos sobre el Tráfico Internacional de Armas en 22 CFR 120.10.
- 11.2. **Acceso seguro.** El Cliente debe preservar la confidencialidad de los nombres de inicio de sesión y las contraseñas requeridas para el uso de los Productos de SaaS ("**Credenciales**") en un lugar seguro y tomar medidas adecuadas para proteger las Credenciales contra accesos no autorizados de terceros; también debe indicar y exigir a sus Usuarios autorizados que deben hacer lo mismo.
- 11.3. **Activos del Cliente.** Antes de acceder a los Activos del Cliente, el Cliente debe identificar y eliminar todo el software malicioso. Además, el Cliente es responsable del ingreso, la integridad y el mantenimiento de los Activos del Cliente introducidos en los Productos de SaaS o utilizados en relación con los Productos bajo licencia. El Cliente debe asegurarse de ingresar y almacenar información personal solo en los campos de información de los Productos de SaaS que están diseñados para esa información.
- 12. MISCELÁNEOS**
- 12.1. **Cesión.** Ninguna parte puede ceder el Acuerdo o transferir ninguna licencia creada aquí sin el consentimiento por escrito previo de la parte no cedente. Cualquier cesión pretendida del Acuerdo, o cualquier licencia o derechos que violen esta Sección 12.1 (Cesión) serán considerados nulos. Sin perjuicio de lo anterior, cada parte puede ceder el Acuerdo en caso de una fusión, reorganización o venta de la mayoría de los activos o de la participación del capital de la parte cedente.
- 12.2. **Subcontratistas.** Acoustic tendrá derecho a utilizar servicios de terceros, lo que incluye a las Filiales de Acoustic que cumplen sus obligaciones y prestan servicios.
- 12.3. **Continuidad.** Las disposiciones estipuladas en los Artículos y Secciones 3 (Pago), 5 (Propiedad), 6 (Confidencialidad), 7.4 (Exclusiones de la garantía), 8 (Indemnización), 9 (Limite de la Responsabilidad), 10.6 (Efecto de la rescisión), 10.7 (Otros recursos) y 12 (Misceláneos) de estos GTC continuarán en vigencia luego de la rescisión o vencimiento del Acuerdo.
- 12.4. **Notificaciones.** Todas las notificaciones requeridas en virtud de este Acuerdo deberán ser entregadas por escrito por correo registrado o un servicio de mensajería reconocido internacionalmente y, si son para Acoustic, con aviso por correo electrónico dirigido a legal@acoustic.com y se considerarán efectivas luego de la entrega a la parte a la cual se dirigen en la dirección especificada en la Orden o en otra dirección que las partes designen por escrito.
- 12.5. **Fuerza mayor.** Ninguna parte será responsable con respecto a la otra por un retraso o incumplimiento de sus obligaciones estipulados en este Acuerdo (salvo por el pago de los montos que se deben) si el retraso o el incumplimiento surge de una causa o causas que están fuera del control razonable de la parte afectada, lo que incluye casos fortuitos, inundaciones, incendios, corte de electricidad o de otro servicio público, epidemia, pandemia, acción de un enemigo público o acto terrorista, acciones militares o civiles, acciones de una autoridad regulatoria o gubernamental, cambio de la ley o la regulación, problemas laborales o falta de disponibilidad de suministros, y otras causas, ya sean similares o diferentes a las mencionadas y que no podrían haber sido previstas por la parte más allá de una atención razonable (cada una un "**Evento de Fuerza Mayor**"). En caso de que un Evento de Fuerza Mayor impida a Acoustic entregar ciertos Productos de SaaS o Productos bajo licencia durante un período de treinta (30) días calendario o mayor, el Cliente puede dar por terminadas sus suscripciones de los Productos de SaaS o Productos bajo licencia afectados mediante aviso por escrito a Acoustic antes del vencimiento del Evento de Fuerza Mayor. Un aviso de terminación entregado después del vencimiento del Evento de Fuerza Mayor será inválido. Un Evento de Fuerza Mayor no excusará

- al Cliente de su obligación de realizar los pagos conforme al Acuerdo a menos que el Cliente haya dado fin a sus suscripciones de los Productos SaaS o Productos bajo licencia afectados de conformidad con esta Sección 12.5 (Fuerza Mayor) en cuyo caso Acoustic le reembolsará al Cliente, como único recurso del Cliente y exclusiva responsabilidad de Acoustic por dicha terminación, el monto de la porción no utilizada de las tasas prepagadas por los Productos de SaaS o Productos bajo licencia terminados, calculado hasta la fecha efectiva de terminación.
- 12.6. **Enmiendas.** Excepto según lo estipulado en la Sección 2.8 (Cambios), las partes aceptan que el Acuerdo no puede ser alterado, enmendado o modificado, excepto por un escrito firmado por un representante autorizado de cada parte.
- 12.7. **No convocatoria.** Durante el plazo de este Acuerdo y por un período de seis (6) meses a partir de su vencimiento, el Cliente no puede contratar, convocar o intentar convocar los servicios de ningún empleado de Acoustic que le brindó servicios al Cliente en virtud de este Acuerdo sin el consentimiento por escrito previo de Acoustic. Esta restricción no aplicará a contrataciones que se realicen por medio de solicitudes generales de empleo.
- 12.8. **Títulos.** Los títulos funcionan solo a modo de referencia, no tienen un efecto sustancial y no serán tenidos en cuenta para la interpretación de este Acuerdo.
- 12.9. **Sin exención.** Sujeto a la Sección 8.5 (Procedimientos de indemnización), ninguna falla o retraso en la ejecución de un derecho o de un recurso deberá ser considerada una renuncia de ese derecho o recurso.
- 12.10. **Divisibilidad y reforma.** Cada disposición del Acuerdo es una disposición ejecutable separada. Si se determina que una disposición del Acuerdo es o se vuelve inejecutable o ilegal, se reformará esa disposición en la medida mínima necesaria para que el Acuerdo siga teniendo validez de acuerdo con estos términos, según las modificaciones de dicha reforma.
- 12.11. **Órdenes de compra del Cliente y Documentos de Inducción.** Todos los términos que contradigan o que expandan los términos y las condiciones de este Acuerdo, lo que incluye los términos estipulados en el orden de compra del Cliente o documentación de inducción de un vendedor, se considerarán nulos y sin validez.
- 12.12. **Contratista independiente.** Acoustic es un contratista independiente y ninguna disposición de este Acuerdo deberá interpretarse como una conversión de Acoustic en agente, empleado, socio o empresa conjunta del Cliente.
- 12.13. **Eliminación de beneficiarios terceros.** El Acuerdo solo beneficiará a las partes y a sus respectivos sucesores y cesionarios permitidos; ninguna disposición de este Acuerdo, explícita o implícita, tiene la intención o le conferirá a otra persona ningún derecho legal o equitativo, beneficio o recurso de ninguna naturaleza, en virtud de este Acuerdo.
- 12.14. **Legislación aplicable; lugar; idioma.** Las leyes del Estado de Nueva York, Estados Unidos, gobernarán la interpretación de este Acuerdo, independientemente de los principios de conflictos de leyes. Se excluye por completo la aplicación en este Acuerdo de la Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos para la Venta Internacional de Bienes (1980) y de la Ley Uniforme de Transacciones de Información Computarizada (UCITA). Las partes acuerdan que los juzgados federales y estatales del condado de Nueva York, Nueva York, Estados Unidos, tendrán jurisdicción exclusiva en caso de cualquier disputa que surja en virtud de este Acuerdo, debido a este Acuerdo o relacionada con este Acuerdo. Toda comunicación y aviso realizado o entregado conforme a este Acuerdo deberá estar en idioma inglés. Si se proporciona una traducción del inglés de este Acuerdo, la versión en inglés prevalecerá en caso de conflicto.
- 12.15. **Firmas electrónicas.** Las firmas electrónicas que cumplen con la legislación aplicable son consideradas firmas originales.
- 12.16. **Interpretación.** Las referencias a "incluir" y "lo que incluye" se refieren a la inclusión, sin límites, de la generalidad de la descripción precedente a ese término y "o" o "y/o" no son excluyentes.
- 12.17. **Acuerdo completo.** El Acuerdo constituye un Acuerdo completo entre las partes con respecto al asunto.