



ANEXO A - CONDICIONES GENERALES DE VENTA (« CGV ») *ANNEX A - General Terms and Conditions*

EL CONTRATO DE SERVICIOS EN MODO SAAS RIGE EL USO DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL CLIENTE. AL FIRMAR EL CONTRATO, EL CLIENTE ACEPTA QUEDAR VINCULADO POR LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES. *THE SERVICE CONTRACT IN SAAS MODE GOVERNS THE CLIENT'S USE OF THE SERVICES. BY SIGNING THE CONTRACT, THE CLIENT AGREES TO BE BOUND BY THESE GENERAL TERMS AND CONDITIONS.*

1. DEFINICIONES *DEFINITIONS*

Los términos definidos a continuación tendrán el significado indicado para las Partes, cuando figuren con mayúscula inicial en los documentos contractuales. *The terms set out below shall have the following meaning for the Parties, when they bear a capital letter in the contractual documents.*

"Anexo/Anexos" se refiere a cualquier documento adjuntado a estas Condiciones Generales o a las Condiciones Particulares por las Partes, el cual/los cuales forman parte integrante del Contrato. *"Appendix/Appendices" means any document attached to these General Conditions or to the Specific Conditions by the Parties, which form an integral part of the Contract.*

"Beneficiario" se refiere a cualquier otra entidad legal distinta del Cliente, autorizada por el Cliente a acceder al Servicio SaaS, y con la autorización expresa, previa y por escrito de Splio, según resulta de las Condiciones Particulares donde se identifica específicamente al Beneficiario, El Beneficiario deberá estar identificado en las Condiciones Particulares. *"Beneficiary" means any legal entity other than the Client, authorised by the Client to access the SaaS Service, after express, prior and written agreement from Splio as it appears in the Specific Conditions by the specific identification of this Beneficiary. The Beneficiary must be identified in the Specific Conditions.*

"Ficha de Requisitos" se refiere al documento elaborado por el Cliente y bajo su responsabilidad, en el que se identifican las tareas y las funciones esperadas de los Servicios, y las limitaciones bajo las cuales dichos Servicios deben ser realizados. *"Requirements" shall mean the document prepared under the sole responsibility of the Client describing the tasks and functions expected by the Services and the constraints within which said Services are to be carried out.*

"Campaña" se refiere a toda comunicación electrónica realizada a través de los Servicios, en particular, el envío de Mensajes Electrónicos, a destinatarios elegidos en las bases de datos del Cliente (incluido el Beneficiario). *"Campaign" shall mean any operation by electronic communication carried out via the Services, specifically the sending of Electronic Messages sent to selected recipients from the Client database (including the Beneficiary).*

"Condiciones Generales" se refiere al presente documento. *"General Conditions" means this document.*

"Condiciones Particulares" se refiere al documento que describe los Servicios prestados por el Grupo Splio, y en particular, el Servicio SaaS al que el Cliente se suscribe. Las Condiciones Particulares formarán parte integrante del presente Contrato si están firmadas por las Partes. *"Specific Conditions" means the document describing the Services provided by the Splio Group, and in particular the SaaS Service to which the Client subscribes. When they are signed by the Parties, the Specific Conditions form an integral part of the Contract.*

"CPM" acrónimo de **"Coste por Mil"** que hace referencia al coste por mil unidades. *"CPM" shall mean the Cost per Mille, or Cost per Thousand, which constitutes the cost per one thousand units.*

"Contrato" tiene el significado atribuido por el artículo 2.1 de las presentes Condiciones Generales. *"Contract" has the meaning attributed to it in article 2.1.*

"Entregabilidad" se refiere a la distribución de un Mensaje Electrónico hasta su llegada exitosa al dispositivo de su destinatario, que comprende tanto una bandeja de entrada de correos electrónicos como un teléfono móvil. *"Deliverability" shall mean the distribution of an Electronic Message up until its actual delivery to the recipient's terminal, including to an email inbox or a mobile phone of any kind.*

"Datos" se refiere a los datos alojados por el Grupo Splio en el contexto del Servicio SaaS, incluyendo datos personales (designan toda información sobre una persona física identificada o identificable según el significado atribuido en el contexto de la Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales). *"Data" means the data hosted by the Group Splio within the context of the SaaS Service, including personal data (designates any information concerning an private individual identified or identifiable within the meaning of the Applicable Personal Data Protection Legislation).*

"Grupo Splio" se refiere a la sociedad Splio SAS, inscrita en el Registro Mercantil de París, Francia, bajo el número 434 533 071, cuyo domicilio social está situado en 27, boulevard des Italiens, 75002 París, Francia, y a cualquier otra sociedad en la que directa o indirectamente ostente la mayoría del capital social o de los derechos de voto, incluyendo sin limitación a Splio quien es parte integrante de este Contrato. *"Splio Group" shall mean the company Splio SAS registered in Paris, France under number 434533071 with its head office at 27 Boulevard des Italiens 75002, Paris, France and any company in which it, fully or partially, owns the majority of the capital or voting rights, including without limited to Splio hereunder which is the direct party to this Contract.*

"Alojamiento" se refiere al almacenamiento y el tratamiento de los datos de los Servicios SaaS por parte del Grupo Splio, que permite un acceso remoto a través de la red de internet. Incluye el almacenamiento de bases de datos y de Datos. *"Hosting" shall mean the provision of storage and data processing of the SaaS Services by the Splio Group, allowing remote access via the Internet. It includes database storage and Data.*

"Incidente" se refiere a cualquier disfunción producida en el Servicio SaaS que sea reproducible e imputable al Grupo Splio. *"Incident" shall mean any malfunction occurring in the SaaS Service that is reproducible and attributable to the Splio Group.*

"Inicialización o Set-Up" se refiere a los Servicios prestados por el Grupo Splio en orden a preparar, instalar, configurar, integrar, formar, celebrar seminarios, desarrollar y, de forma general, realizar cualquier otra prestación para la Puesta en Marcha de los Servicios contratados. *"Initialisation" shall mean the Services provided by the Splio Group with a view to prepare, install, configure, integrate, train, hold workshops, carry out any development, and more generally the execution or any service to put the Services subscribed to into Go Live.*

"Listado de Destinatarios Excluidos" se refiere al listado que incluye aquellos destinatarios que han solicitado expresamente no recibir Mensajes Electrónicos o cuyas direcciones no son válidas, por estar fuera de uso o por ser utilizadas como direcciones trampa por prestadores de servicios de mensajería electrónica. *"Blacklist" shall mean the list of recipients who have expressly requested not to receive Electronic Messages, or whose addresses are not valid, no longer in use or are used as trap addresses by electronic message service providers.*

"Software" se refiere al conjunto de programas informáticos y soluciones de software para una aplicación determinada, de conformidad con la legislación aplicable. El Grupo Splio es y seguirá siendo el propietario exclusivo de todos los derechos derivados del Software. *"Software" means a set of computer programs and software solutions intended for a given application, in the sense of the applicable law. The Splio Group is and shall remain the holder of the rights relating to the Software.*

“**Plan de trabajo**” significa el documento en el Apéndice 1 de las Condiciones Especiales que describe los Servicios de Inicialización y las obligaciones de cada una de las Partes durante el Período de Inicialización. *“Statement of work” means the document in Appendix 1 of the Special Conditions describing the Services of Initialization and the obligations of each of the Parties during the Initialization Period.*

“**Mensaje Electrónico**” se refiere a cualquier mensaje, ya sea en formato de texto, voz, sonido o imagen, y/o Pass enviado por una red electrónica pública de comunicación, almacenado en el servidor de una red o en un dispositivo del destinatario hasta su recepción por este último. *“Electronic Message” shall mean any message, in text, voice, sound or image form, and/or Pass sent by a public electronic communication network, stored on a network server or in a recipient’s terminal equipment until its recovery by the latter.*

“**Puesta en Marcha**” se refiere al inicio operativo de los Servicios ofrecidos por el Grupo Splio, a diferencia de los servicios que funcionan en un entorno de prueba o en modo de evaluación por parte de los usuarios. *“Go Live” shall mean the starting point that the Services supplied by the Splio Group are put into live operational mode, as opposed to services running in a test environment or in user acceptance mode.*

“**Módulo**” se refiere al conjunto de funcionalidades opcionales del Software, que pueden ser utilizadas por el Cliente tras la compra, y que pueden ser activadas bajo demanda. *“Module” designates a set of optional functionalities of the Software which can be used by the Client after purchase, and can be activated on demand.*

“**Pass**” designa la versión digital de cualquier tipo de documento personalizado generado por el Cliente a través del Servicio SaaS, que dé acceso a derechos específicos a los individuos (como por ejemplo tarjetas de tiendas, tarjetas de fidelización, tarjetas regalo, tarjetas de suscripción, cupones, invitaciones, tarjetas de embarque, tickets de transporte, siendo esta una lista no limitativa), y puede ser leída por aplicaciones como Apple Wallet, Google Wallet, Samsung Pay, Apple Wallet PKPass Android Readers (como Pass2U Wallet, WalletPasses) y navegadores web. *“Pass”: means the digital version of any type of personalized documents generated by the Client via the SaaS Service, opening specific individual rights (such as store cards, loyalty cards, gift cards, subscriber cards, coupons, invitations, boarding passes, transport tickets, this list being not limitative), and can be read by applications like Apple Wallet, Google Wallet, Samsung Pay, Apple Wallet PKPass Android Readers (like Pass2U Wallet, WalletPasses) and web browsers.*

“**Periodo de Set-Up**”: noción definida en el artículo 4.2 de estas Condiciones Generales. *“Initialization Period”: notion defined in article 4.2 of these General Conditions.*

“**Servicios**” se refiere a la prestación general de todos los beneficios y servicios prestados por el Grupo Splio, de conformidad con el artículo 6 del presente Contrato. *“Services” shall mean the overall provision of all the benefits and services provided by the Splio Group as described in article 6 of this Contract.*

“**Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales**” se refiere a cualquier regulación nacional aplicable relativa a la protección de datos personales para el tratamiento de datos mencionado en el presente Contrato, y, en particular el Reglamento General de Protección de Datos (« RGPD ») (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, aplicable desde el 25 de mayo de 2018), así como la legislación nacional y demás normativa aplicable en materia de protección de datos y privacidad. *“Applicable Personal Data Protection Legislation” designates any national legislation on personal data protection applicable to the data processing mentioned in this Contract, and notably the General Data Protection Regulation (“GDPR”, EU 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016, applicable since May 25, 2018), and the applicable national laws and legislations on data protection and privacy.*

“**Enrutamiento**” o “**Routing**” hace referencia al Servicio prestado por el Grupo Splio que permite hacer llegar una determinada Campaña a sus destinatarios, a través de una red electrónica de comunicaciones, entre ellas, Internet. *“Routing” shall mean the Service provided by the Splio Group allowing the routing of a Campaign to their recipients via an electronic communications network including by the internet.*

“**SaaS**” o “**Software as a Service**” (por sus siglas en inglés) hace referencia al método de prestación de servicios por parte del Grupo Splio. Se trata de un método de prestación de servicios informáticos que permite poner a disposición del Cliente (y/o del Beneficiario), de forma remota a través de internet, las aplicaciones y programas alojados por el Grupo Splio. *“SaaS” shall mean the method used to provide the services supplied by the Splio Group. Derived from the English term “Software as a Service” it refers to a method to make IT services remotely available via internet to the Client (and/or to the Beneficiary) for applications hosted by the Splio Group.*

“**Servicios SaaS**” hace referencia a los servicios prestados por el Grupo Splio que permiten al Cliente (y/o al Beneficiario), en particular, gestionar sus Campañas, y accesibles en modo SaaS, a los que el Cliente se suscribe firmando las Condiciones Particulares. *“SaaS Services” means the services provided by the Splio Group enabling the Client (and/or the Beneficiary) notably to manage its Campaigns, and accessible in SaaS, to which the Client subscribes by signing the Specific Conditions.*

“**Servicios Bajo Demanda**” se refiere a el o cualquier servicio específico prestado por el Grupo Splio de conformidad con el artículo 6.5. de las presentes Condiciones Generales. *“On-Demand Services” shall mean the or any specific services provided by the Splio Group as described in article 6.5.*

“**Especificaciones**” se refiere a (i) el documento elaborado por Splio partiendo de la Ficha de Requisitos del Cliente o (ii) el documento elaborado de común acuerdo entre las Partes en el supuesto de ausencia o insuficiencia de la Ficha de Requisitos o (iii) en su defecto, las funcionalidades indicadas en las Condiciones Particulares. *“Specifications” shall mean (i) the document provided by Splio from analysing the Client’s Requirements or (ii) the document created collaboratively by the Parties in the event of the absence or insufficiency of Requirements or (iii) failing this, the features specified in the Specific Conditions.*

“**Usuario Final**” se refiere a cualquier persona física destinada a utilizar directamente los Servicios prestados por el Grupo Splio y, en particular, a acceder al Servicio SaaS, en nombre y representación del Cliente y/o del Beneficiario. En cualquier caso, el Cliente seguirá siendo responsable frente a Splio por todos los actos, omisiones y/o incumplimientos del Contrato por el Usuario Final. *“End User” shall mean any individual destined to directly make use of the Services provided by the Splio Group and notably to access the SaaS Service, in the name and on behalf of the Client and/or the Beneficiary. In any event, the Client remains responsible to Splio for all acts, omissions and/or breaches of the Contract by the End User.*

2. DOCUMENTOS CONTRACTUALES CONTRACTUAL DOCUMENTS

2.1 La relación contractual entre las Partes está constituida por los documentos que se relacionan a continuación en orden decreciente de prevalencia (en adelante, conjuntamente, el “**Contrato**”): *The contractual relationship between the Parties is made up of the following documents, in decreasing order of legal force (hereinafter jointly called the “Contract”):*

- cualquier presupuesto emitido por Splio firmado con posterioridad *any quotations issued by Splio and signed subsequently;*

- las Condiciones Particulares *the Specific Conditions*

- sus Anexos *their Appendices*

- las presentes Condiciones Generales *the present General Conditions*

- sus Anexos *their Appendices*

- las órdenes de pedido expedidas con posterioridad a la firma del Contrato, firmadas por el Cliente y aprobadas por Splio (con exclusión de cualquier condición general o particular que aparezca en dichas órdenes de pedido) *purchase orders issued after signature of the Contract, signed by the Client and approved by Splio (to the exclusion of any general or specific conditions appearing in these purchaser orders).*

2.2 En caso de divergencia entre una o varias disposiciones contenidas en los documentos citados, el documento de rango superior prevalecerá. En caso de discrepancia entre disposiciones contenidas en documentos de idéntico rango, prevalecerá el documento de

fecha más reciente. *In the event of any discrepancy between one or more stipulations contained in aforementioned documents, the higher ranked document shall prevail. In case of a discrepancy between the written provisions of documents of the same rank, the most recent document shall prevail.*

2.3 Las Partes acuerdan que el Contrato constituye la integralidad de las obligaciones de las Partes excluyendo cualesquiera otros documentos, tal como contratos previos o condiciones generales del Cliente, incluidas, en particular, las condiciones generales de venta que figuren en las órdenes de pedido emitidas por el Cliente, si fuera el caso. *The Parties agree that the Contract shall constitute the entire obligations of the Parties to the exclusion of any other document, such as previous agreements or general conditions of the Client, including in particular the general purchase conditions appearing on the purchaser orders issued by the Client, if applicable.*

2.4 Cualquier anotación manuscrita añadida por cualquiera de las Partes sólo se considerará incorporada al Contrato cuando haya sido expresamente aceptada por las Partes mediante aposición de la firma al lado de dicha anotación manuscrita. *Any specific handwritten annotation added by a Party will only be of value if it is expressly accepted by the Parties by a signature next to said annotation.*

3. OBJETO PURPOSE

3.1 Las presentes Condiciones Generales tienen por objeto definir las condiciones en las que el Grupo Splio ofrece los Servicios definidos en el artículo 6 al Cliente, de conformidad con las Especificaciones. Las Condiciones Generales se aplican a toda prestación de Servicios ofrecida por el Grupo Splio. *These General Conditions are intended to define the conditions under which the Splio Group provides Services described under article 6 to the Client, in compliance with the Specifications. These General Conditions shall apply to the provision of all Services carried out by the Splio Group.*

3.2 El ámbito y la duración de los Servicios contratados por el Cliente se detallan en este documento, así como en las Condiciones Particulares, y, en su caso, en los presupuestos emitidos por Splio y las respectivas órdenes de pedido firmadas por el Cliente. *The scope and duration of Services subscribed by the Client are described in this document, as well as in the Specific Conditions and, where relevant, in subsequent quotations issued by Splio and the corresponding purchase orders signed by the Client.*

4. DURACIÓN TERM

4.1 El Contrato entrará en vigor a partir de la **"Fecha de Aniversario"** mencionada en las Condiciones Particulares. *The Contract enter into effect from the "Anniversary Date" as mentioned in the Specific Conditions.*

4.2 Al término del Período Operativo definido en las Condiciones Particulares, el Contrato se renovará por acuerdo tácito por períodos sucesivos (en adelante, los **"Períodos Prorrogados"**), salvo resolución por una u otra de las Partes en los términos del Artículo 11.1 del presente Contrato. El Período Operativo y los Períodos Prorrogados consecutivos serán referidos, en adelante, como los **"Períodos Contractuales"**. El Período de Set-Up y los Períodos Contractuales serán referidos, en adelante, como el **"Plazo"**. En consecuencia, el Plazo de las Condiciones Particulares incluye el Período de Set-Up, el Período Operativo y, en su caso, los Períodos Prorrogados.

At the end of the Operating Term defined in the Specific Conditions, the Contract shall be renewed tacitly for successive periods (hereinafter, the "Renewal Periods"), unless terminated by one or other of the Parties under the terms of Article 11.1 hereof. The Operational Term, and the subsequent Renewal Periods shall be jointly called "Contractual Periods". The Initialisation Period and the Contractual Periods will be referred to together as the "Term". Consequently, the Term of the Specific Conditions includes the Initialisation Period, the Operational Term and, if applicable, the Renewal Period.

5. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL PERSONAL DATA

5.1. Splio como encargado del tratamiento de Datos recabados por el Cliente o el Beneficiario Splio as subprocessor for processing the Data collected by the Client or Beneficiary

5.1.1 Toda vez que para la prestación de los Servicios objeto del Contrato, el Grupo Splio deba acceder a Datos por cuenta del Cliente (incluido cualquier Beneficiario), las Partes acuerdan designar a Splio como encargado de tratamiento del Cliente para el uso de los Datos, de conformidad con los términos previstos en el Anexo 1. El Cliente garantizará el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Anexo 1 por parte de los Beneficiarios y/o Usuarios Finales, obligándose a responder en caso de incumplimiento de los Beneficiarios y/o de los Usuarios Finales. *If successful completion of the Services requires the Splio Group to use Data on behalf of a Client (including any Beneficiary), the Parties agree to designate Splio as a subprocessor of the Client for such use of Data under the conditions set out in Appendix 1. The Client shall ensure that the Beneficiaries and/or the End Users undertake to comply with all the stipulations of Appendix 1 and vouch for the observance of this Appendix 1 by the Beneficiaries and/or the End Users.*

5.1.2 Todos los Datos recogidos y alojados en el marco de la ejecución del Servicio SaaS son alojados en servidores localizados en la Unión Europea. Splio podrá añadir una localización de los servidores o cambiarla dentro de la Unión Europea. Splio podrá alojar los Datos en servidores fuera de la Unión Europea siempre que la transferencia de Datos se efectúe de acuerdo a las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión europea o se utilicen otros mecanismos legales de protección apropiados para la transferencia de Datos. Splio informará al Cliente previamente de conformidad con el artículo 18.3 siguiente. Las Partes acuerdan que cuando el Cliente transfiera sus Datos a Splio, debe comunicarlos de forma segura; los Usuarios deben usar servicios seguros puestos a disposición del Cliente por Splio para los intercambios de ficheros que contengan Datos (p. ej. SFTP, FTPS o HTTPS), así como un sitio dedicado para la transferencia de ficheros, o usar archivos (zip, rar) codificando sus contenidos y protegiéndolos con una contraseña. *All Data collected and hosted within the framework of the execution of these Services are hosted on servers located in European Union. Splio will be able to add a localization or to change the servers localization within European Union. Splio will be able to host the Data on servers located outside European Union if the transfer of the Data is carried out in accordance with the standard contractual clauses approved by the European Commission or that other legal mechanisms of protection appropriate for Data transfer are used. Splio will inform the Client before in accordance with article 18.3 below. It is agreed between the Parties that when the Client transfer his Data to Splio, the Client shall communicate it in a securized way; the Users must use secured services put at disposal of the Client by Splio for the files exchanges containing Data (e.g. SFTP, FTPS ou HTTPS) and a dedicated site for files transfer, or use archives (zip, rar) by coding their contents and by protecting them by a password.*

5.2 Datos recabados por Splio como responsable del tratamiento para la realización de actividades propias Data collected by Splio as data controller for the purposes of its own activities

5.2.1 Los Datos recogidos por el Grupo Splio de los empleados de sus Clientes y/o Beneficiarios (p. ej. nombre, apellido y número de teléfono del CEO, CDO-Chief Digital Officer, CMO-Chief Marketing Officer, CTO-Chief Technical Officer y CRM Officer) en el marco de sus actividades, queda sometida a la legislación aplicable en materia de protección de Datos de carácter personal. El Cliente (incluido el Beneficiario) informará a sus empleados que de acuerdo con el artículo 13.2(b) del RGDP y las disposiciones locales de aplicación disponen de los derechos de acceso, de rectificación, de supresión ("el derecho al olvido"), de limitación del tratamiento, a la portabilidad de los datos, y el derecho de oposición y de no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, de los Datos relativos a ellos y/o al Beneficiario. Estos derechos tienen como base legal el presente Contrato y podrán ser ejercitados mediante el envío de carta o de correo electrónico a Splio, a la dirección que figura en el encabezamiento de estas Condiciones Generales o a la siguiente dirección de correo electrónico (**privacy@splio.com**). *The Data collected by the Splio Group from its Clients' employees and/or Beneficiaries (e.g. name, surname and phone number of CEO, CDO-Chief Digital Officer, CMO-Chief Marketing Officer, CTO-Chief Technical Officer and CRM Officer) as part of its activities are subject to the provisions applicable to Data protection. The Client (including the Beneficiary) shall inform its employees that according to article 13.2(b) of the GDPR and applicable local laws, they have rights to access, to rectification, to erasure ("right to be forgotten"), to restriction of processing, to data portability, and the right to object and not to be subject to a decision based solely*

on automated processing, including profiling, to Data concerning them and/or the Beneficiary. Those rights have for legal basis the present Contract, and can be exercised via a letter (to the address mentioned on first page of this General Conditions) or an electronic mail sent to Splio (privacy@splio.com).

5.2.2 Los Datos se recogen en el marco de la actividad comercial del Grupo Splio, en particular, a los efectos de prestación de los Servicios, el cumplimiento de operaciones de gestión del Cliente en relación al Contrato, incluyendo la facturación, cuentas y seguimiento de la relación con el cliente, la elaboración de documentos de orden contable, técnico y comercial, la realización de operaciones solicitadas y la elaboración de estadísticas comerciales. Splio se obliga a no transferir ni ceder bajo cualquier forma dichos datos a terceros, sin perjuicio de la posibilidad de: *Those Data are collected as part of the commercial activities of Splio Group, including for the purposes of providing the Services, carrying out the operations relating to the management of the Client in respect of this Contract, including the billing, accounts and follow-up of the customer relationship, drawing up accounting, technical and commercial documents, carrying out request operations and drawing up commercial statistics. Splio undertakes not to transfer or rent such data to third parties, except in the case:*

- transferir los mismos a otras entidades del Grupo Splio en la medida que resulte necesario para dar cumplimiento al Contrato, o salvo en el supuesto de cualquier operación de reestructuración del Grupo Splio, que incluye la transmisión total o parcial de activos, fusión, absorción, adquisición, escisión y, en general, cualquier operación de reestructuración societaria y/o *of a transfer to other Splio Group entities for the purposes of proper performance of the Contract or except in the case of any restructuring of the Splio Group, including total or partial transfer of assets, merger, absorption, acquisition, division and more generally any reorganisation operation; and/or*

- transferir los Datos de contacto de los empleados del Cliente y/ o Beneficiarios (nombres, apellidos, emails, números de teléfono) en herramientas de empresas de terceros, en particular en una herramienta CRM de terceros, permitiendo gestionar las relaciones con sus clientes y proceder a la facturación (cuyo tratamiento puede realizarse en los Estados Unidos en el marco de un “acuerdo de tratamiento de datos” incluyendo los clausulados típicos de la Comisión Europea; en una herramienta de soporte de terceros, permitiendo a Splio de gestionar la asistencia técnica y soporte de acuerdo con el Anexo 3 del presente Contrato (siendo los Datos alojados en Unión Europea), y una herramienta de facturación. *of a transfer of the Data of the employees' contact details and / or Beneficiaries (names, first names, emails, telephone numbers) in third-party tool including especially a third-party tool CRM, allowing Splio to manage its customer relationships and proceed the invoicing (the processing of which can be made in the United States within the framework of a “data processing agreement” including the typical contractual clauses of the European Commission); a third-party support tool, allowing Splio to manage its technical assistance and support according to Appendix 3 of the Contract (the Data being hosted in European Union) and an invoicing tool.*

El nombre de estas compañías se indica en la website de Splio en la sección Subcontratistas

<https://www.splio.com/en/subprocessors-list/> *The name of these companies is indicated on Splio website on Section Subprocessors*

<https://www.splio.com/en/subprocessors-list/>

6. SERVICIOS SERVICES

6.1 Set-Up Initialisation

El Grupo Splio procederá al Set-Up, con la colaboración necesaria del Cliente, de conformidad con el calendario acordado entre las Partes, y de acuerdo con el Plan del trabajo mencionado en el Apéndice 1 de las Condiciones Especiales. Con la finalidad de implementar el Set-Up, las Partes se comprometen a colaborar activamente, en particular, mediante la comunicación de cualquier documento que resulte necesario. *The Splio Group will proceed to the Initialisation with the necessary collaboration of the Client, according to a schedule determined between the Parties and according to the Statement of work referred to in Appendix 1 of the Specific Conditions. In order to carry out the Initialisation, the Parties undertake to collaborate actively, in particular through the communication of the necessary documents.*

6.2 Servicios SaaS SaaS Services

El Grupo Splio podrá prestar al Cliente acceso a las aplicaciones informáticas SaaS definidas en las Condiciones Particulares. Los Servicios (y, en particular, los Servicios SaaS) serán ofrecidos en modo SaaS y, en consecuencia, el Cliente (incluido el Beneficiario y el Usuario Final) podrá acceder a los mismos, de forma remota, a través de sus equipos y medios de acceso a Internet. El Cliente podrá, bajo su exclusiva responsabilidad, permitir el acceso y uso del Servicio SaaS al Beneficiario, en su propio nombre, de conformidad con los términos recogidos en este Contrato y con la condición de que el Beneficiario respete el Contrato. El Cliente se compromete a informar a cada Beneficiario de las previsiones contempladas en el presente Contrato, que el Beneficiario tendrá el deber de observar y cumplir. El Cliente será el único intermediario con Splio (salvo autorización previa, expresa y por escrito de Splio). De conformidad con lo anterior, el Beneficiario no está autorizado en ningún supuesto a solicitar directamente a Splio la ejecución de las obligaciones dimanantes del presente Contrato. En cualquier caso, el Cliente se responsabiliza frente a Splio por todos los actos, omisiones y/o incumplimientos del Contrato realizados por el Beneficiario, que tendrán la consideración de actos, omisiones y/o incumplimientos del Cliente a los efectos de este Contrato. La entrega de Módulos o de nuevas funcionalidades que no hayan sido previamente adquiridas y utilizadas por el Cliente, estará sujeta a negociación comercial entre las Partes y se realizará contra pago del Cliente. *The Splio Group may provide the Client with access to SaaS solutions as described in the Specific Conditions. The Services (and in particular the SaaS Service) are provided in SaaS mode and are therefore remotely accessible by the Client (including the Beneficiary and End User) via its own terminals and Internet connection. Under its own responsibility, the Client is authorised to allow access and the use of the SaaS Service by a Beneficiary, on its own behalf, subject to the stipulations of this Contract and subject to the Beneficiary observing this Contract. The Client undertakes to inform each Beneficiary of the Contract stipulations which will apply to the Beneficiary who must observe them, it being pointed out that under no circumstances is the Beneficiary authorised to request directly from Splio the performance of any obligations by Splio under this Contract, as the Client remains the only and unique intermediary of Splio (unless otherwise agreed by Splio). In any event, the Client alone vouches for and remains the only Party responsible to Splio for all the acts, omissions and/or breaches of the Contract by the Beneficiary, which will be considered to be acts, omissions and/or breaches by the Client. The delivery of Modules or new functionalities that have not yet been purchased and used by the Client will be subject to commercial discussions and will be done versus payment.*

6.3 Alojamiento y Mantenimiento Hosting and Maintenance

El Grupo Splio presta al Cliente un servicio de alojamiento de sus bases de datos. y realizará las operaciones de mantenimiento de sus infraestructuras. En caso de que se produzca un Incidente que impida el uso o el acceso a los Servicios, Splio se obliga a tener en cuenta y tratar el Incidente en los plazos establecidos en el Anexo 3 Niveles de Servicios. Splio podrá suspender el acceso a los Servicios por razón de operaciones de mantenimiento, en caso de urgencia, cuando exista un riesgo importante que afecte a la integridad y seguridad de las técnicas infraestructuras o de los Datos. En los restantes casos, Splio deberá informar previamente al Cliente de cualquier operación de mantenimiento que pueda afectar la disponibilidad de los Servicios. *The Splio Group supply to the Client a database hosting service and ensure maintenance operations on its infrastructures. If an Incident prevents use or access to Services, Splio undertakes to take into account and process the Incident within the timeframe indicated on Exhibit 3 Services Level. Splio may suspend access to Services for maintenance operations, in case of an emergency, where there is a specific risk to the integrity and security of either the technical infrastructure or Data. Excepting these instances, Splio shall inform the Client in advance regarding maintenance operations that may affect Service availability.*

6.4 Enrutamiento Routing

Splio pondrá sus mejores esfuerzos para permitir la Entregabilidad en condiciones óptimas (por ejemplo, incluida la vigilancia a nivel técnico del cumplimiento de las mejores prácticas, el seguimiento de noticias y recomendaciones de los operadores de servicios en línea), así como la vigilancia de manera general de la calidad de entrega de los Mensajes Electrónicos, de la reputación y de los parámetros de envío. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce y acepta expresamente que la Entregabilidad depende de otros

factores que no están bajo el control de Splio, siendo por lo tanto imposible ofrecer una garantía absoluta. En el supuesto de incumplimiento del Cliente (o del Beneficiario) de las buenas prácticas de utilización de los servicios de Enrutamiento y de Alojamiento (Anexo 2) o la legislación aplicable en materia de Protección de Datos Personales, Splio puede aconsejar al Cliente (o el Beneficiario) la realización de medidas correctoras para reestablecer la reputación del Cliente (o del Beneficiario). *Splio undertakes to implement all means necessary to supply optimal Deliverability management conditions (for ex. technical monitoring of best practices, up to date monitoring of online service operators and their recommendations) and watch generally the quality of delivery of Electronic Messages, reputation and sending settings. Notwithstanding the above, the Client recognises and accepts that Deliverability is also dependent on factors beyond the control of Splio, and there can be no question of an absolute guarantee. In case the Client (or Beneficiary) is failing best practice in using Routing & Hosting services (Appendix 2) or does not respect the Applicable Personal Data Protection Legislation, Splio may advise the Client (or Beneficiary) to carry out corrective actions to re-establish the sender reputation of the Client (or Beneficiary).*

6.5 Servicios Bajo Demanda On-Demand services

El Grupo Splio podrá ofrecer al Cliente servicios de consultoría, para poner en marcha soluciones adaptadas, programas de marketing relacional, programas de fidelidad o de asistencia en la gestión de Campañas. Las modalidades de puesta en marcha de estos Servicios Bajo Demanda se estipularán en las Condiciones Particulares, sobre la base de un acuerdo tarifario y una planificación previsional de entrega. *The Splio Group can provide the Client with consulting services to implement adapted solutions, relationship or loyalty programmes, or Campaign management support and solutions. The means for implementing these On-Demand Services will be stipulated in the Specific Conditions on the basis of a pricing agreement and a provisional delivery schedule.*

7. NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUALITY OF SERVICES

El Grupo Splio se compromete a respetar los niveles de servicio que se especifican en el Anexo 3.

En el supuesto de un incumplimiento de los niveles de servicio esperados, el Cliente podrá solicitar a Splio la aplicación de las indemnizaciones previstas en el Anexo 3, salvo que el incumplimiento de los niveles de servicio pueda ser atribuido al Cliente (incluido cualquier Beneficiario y/o Usuario Final), traiga causa de un tercero no subcontratado por Splio y/o pueda ser atribuido a un supuesto de fuerza mayor. El Cliente deberá presentar su petición en un plazo que no podrá superar el último día del año natural en el cual se haya producido el hecho que diera origen al derecho a reclamar las indemnizaciones. A 1 de enero del año siguiente, cualquier indemnización a la que el Cliente hubiere tenido derecho pero que no hubiera reclamado de conformidad con lo anterior, se considerará definitiva perdida. La presente condición tiene la consideración de cláusula penal, por lo que el pago de las indemnizaciones exigibles en el caso de que no se cumplan los niveles de servicio detallados en el Anexo 3, tendrá carácter liberatorio para Splio.

The Splio Group commits to respect service levels under the conditions set out in Appendix 3. Where the expected service level is not achieved, the Client may request Splio to apply the penalties described in Appendix 3, unless the failure to achieve the level of service can be attributed to the Client (including any Beneficiary and/or End User), as the result of a non sub-contracting third party of Splio and/or to a case of force majeure. The Client must submit its application no later than the last day of the calendar year of the event triggering the penalties. From 1st January of the following year, all penalties that have not been claimed shall be definitively lost. This clause is a penalty clause, and settlement of penalties payable for the obligations in question due to non-achievement of the performance levels described in Appendix 3 shall discharge Splio.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE CLIENT OBLIGATIONS

The Client undertakes with Splio to: *El Cliente se obliga frente a Splio a:*

8.1 Colaborar de forma activa con Splio mientras esté vigente el Contrato, con el fin de permitir una ejecución correcta de las obligaciones establecidas en el presente Contrato. En este sentido, el Cliente se compromete a definir y expresar de forma clara y expresa sus necesidades y a proporcionar a Splio los documentos e informaciones necesarios y útiles para la correcta ejecución de los Servicios *Engage in an active collaboration with Splio for the duration of the Contract to allow the correct performance of the obligations set out in this Contract. In this regard, the Client agrees to fully define and express its needs and to supply Splio with the information and the documents necessary and useful for the proper performance of the Services.*

8.2 Cumplir con la legislación aplicable, en particular, la Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales, así como respetar las normas y buenas prácticas para la utilización de los servicios de Enrutamiento y Alojamiento detallados en el Anexo 2. *Comply with applicable laws, especially the Applicable Personal Data Protection Legislation, and respect good practice rules for use of the Routing & Hosting services described in Appendix 2.*

8.3 Respetar la legislación sobre propiedad intelectual. El Cliente reconoce y acepta que es el único responsable del contenido de los Mensajes Electrónicos almacenados mediante el Servicio SaaS y difundidos con motivo de la utilización de los Servicios, en particular, en momentos de Campañas, y, por lo tanto, asume cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de dicho contenido, con completa indemnidad para Splio al respecto *Respect intellectual property law. Respect intellectual property law. Moreover, the Client recognises that it shall have editorial responsibility for Electronic Messages stored via the SaaS Service and sent when using the Services, in particular at the time of Campaigns, and that Splio cannot be liable in this respect.*

8.4 Realizar cuantas acciones sean necesarias para identificar y autenticar a los Usuarios Finales, aprobar el acceso de los Usuarios Finales al Servicio SaaS, monitorizar cualquier acceso no autorizado y proteger su acceso a los Servicios SaaS del Grupo Splio. Al registrarse en la plataforma Splio, los Usuarios Finales recibirán una contraseña para acceder a la cuenta del Cliente. El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad de las contraseñas y las de los Beneficiarios, incluyendo cualquier proveedor tercero al que el Cliente haya autorizado el acceso. El Cliente deberá notificar inmediatamente a Splio cualquier uso sospechoso o real no autorizado de la cuenta de los Usuarios Finales. Splio no será responsable de ningún coste, pérdida, daño o gasto que resulte de cualquier fallo del Cliente en el mantenimiento de la seguridad de la contraseña. El Cliente será, por tanto, el único responsable de los perjuicios causados por cualquier Beneficiario y/o por cualquier Usuario Final, y, con carácter general, de cualquier incumplimiento y daño que pueda resultar del robo de contraseñas, códigos o contaminación por virus provenientes de su propio entorno informático (incluido el entorno informático de cualquier Beneficiario y/o terceras partes proveedoras de servicios del Cliente). Asimismo, el Cliente se compromete a informar a Splio en cuanto tenga conocimiento o sospeche que sus claves de acceso han dejado de ser confidenciales *Take all necessary measures to identify and authenticate the End Users, to approve access of the End Users to the SaaS Service, to monitor any unauthorized access and to protect its access to Splio Group SaaS Services. When registering on the Splio platform, End Users will receive a password to access the Client's account. The Client is responsible for maintaining the confidentiality of the passwords and those of the Beneficiaries, including any third-party provider to whom the Client has authorized access. The Client shall immediately notify Splio of any suspected or actual unauthorized use of the End Users' account. Splio shall not be liable for any costs, losses, damages or expenses resulting from any failure by the Client to maintain password security. The Client shall be solely responsible for any damage caused by a Beneficiary and/or an End User, as well as more generally for any infringements and damage which may result from the theft of passwords, codes or virus contamination which may result from its own IT environment (including the IT environment of any Beneficiary and/or third-party service provider of the Client). It undertakes to inform Splio, without delay, if it finds or suspects that its access is no longer confidential.*

8.5 Abstenerse de utilizar los Servicios y, en particular, el Servicio SaaS, para almacenar contenido o enviar Campañas cuyo contenido sea ilícito, pornográfico, político, religioso, discriminatorio, ofensivo, impactante, inapropiado, obsceno, amenazante, insultante, violento, grosero, racista, perjudicial, difamatorio, engañoso, que tenga el ánimo de acosar, amenazar o avergonzar a otros, que sea de naturaleza pornográfica o de pornografía infantil, que constituya una apología de crímenes contra la humanidad, que sea susceptible

de incitar al odio racial, a la violencia o al terrorismo, que sea susceptible de menoscabar la dignidad humana o la vida privada de otros, que sea manifiestamente contrario a las buenas costumbres, la moral o el orden público, ilegal o contrario a la legislación vigente o que menoscabe la reputación del Grupo Splio. Estas restricciones de uso se aplicarán igualmente en los supuestos de violación de la privacidad y “delitos de la prensa”, tales como difamaciones, delito de injurias o calumnias *Refrain from using the Services and in particular the SaaS Service to store content or to send out Campaigns containing illegal, pornographic, political or religious, discriminatory, offensive, shocking, inappropriate, obscene, threatening, abusive, violent, rude, racist, harmful, defamatory, misleading, with the aim of harassing, threatening or embarrassing others, of a pornographic or child pornographic nature, constituting an apology for crimes against humanity, likely to incite racial hatred, violence or terrorism, to undermine human dignity or the private life of others, obviously against common decency, morality or public order, illegal or contrary to the law in force or undermining the reputation of the Splio Group. These restrictions on use shall also apply to violations of privacy and press-related offences such as defamation or insult;*

8.6 Aceptar cualquier actualización periódica gratuita, parches y reparaciones de errores (en adelante, los “Parches”) que sean necesarios para garantizar el funcionamiento y la seguridad de los Servicios; *Accept all the free evolutionary updates, patches and bug remedies (hereafter referred to as “Patches”) which are necessary in order to allow the functioning and the security of the Services.*

8.7 No perjudicar la integridad o el desempeño de los Servicios o de los Datos contenidos en los mismos; *Not to undermine the integrity or the performance of the Service or of the Data which are contained therein.*

8.8 En el supuesto de que el Cliente autorice a un Beneficiario a acceder al Servicio SaaS bajo los términos contenidos en este Contrato, se obliga a informar al Beneficiario del contenido y del alcance de las obligaciones del Beneficiario en virtud de este Contrato, en el entendido de que en cualquier caso, el Cliente se obliga en nombre y por cuenta de los Beneficiarios, a que éstos cumplan con las provisiones del presente Contrato, y en particular, los términos y condiciones de acceso al Servicio SaaS, y se obliga a responder de ello frente a Splio; *In the event that the Client authorizes a Beneficiary to access the SaaS Service under the conditions set out in this Contract, to inform the Beneficiary of the content and the scope of the obligations of the Beneficiary under this Contract, it being pointed out that in any event the Client undertakes in the name and on behalf of the Beneficiaries that they observe the stipulations of this Contract and in particular the terms and conditions of access to the SaaS Service, and vouch for this in respect of Splio.*

8.9 Si el Cliente utiliza otros proveedores de servicios distintos de los Beneficiarios para acceder a los Datos del Cliente, el Cliente es el único responsable del contrato con sus proveedores de servicios externos, incluidas las obligaciones de confidencialidad y seguridad de los Datos. El Cliente garantiza a Splio que sus terceros proveedores de servicios cumplen con estas obligaciones y exime a Splio de cualquier responsabilidad en caso de incumplimiento de sus obligaciones. *If the Client uses other service providers than the Beneficiaries to access the Client's data, the Client is solely responsible for the contract with its third party service providers, including confidentiality and Data security obligations. The Client guarantees to Splio that its third party service providers comply with these obligations and releases Splio from any liability in case of non-compliance with their obligations.*

8.10 Mantener indemne a Splio frente a cualquier reclamación legal derivada de un incumplimiento del presente artículo 8 que sea directa y exclusivamente imputable al Cliente, y por lo tanto a intervenir para garantizar su indemnidad, si Splio es demandada ante cualquier tribunal de justicia o ante cualquier autoridad administrativa, en su condición de proveedor de servicios al Cliente. Esta garantía incluirá el pago de todos los gastos derivados de los eventuales procedimientos judiciales o extra-judiciales, incluidos honorarios razonables de abogados. *Guarantee Splio against any kind of legal action in case of failure to respect this article which is directly and exclusively attributable to the Client, and therefore to intervene to guarantee Splio if Splio is called before a court of law or before any sort of administrative authority, in its capacity as the Client's service provider. This warranty shall include payment of all charges linked to any proceedings against Splio, including reasonable legal fees.*

8.11 El Cliente es responsable de la exactitud, la calidad, la integridad, la legalidad, la veracidad y la pertinencia de todos los Datos. *The Client is responsible for the accuracy, the quality, the integrity, the lawfulness, the reliability and the relevance of all the Data.*

9. RESPONSABILIDAD LIABILITY

9.1 Splio no será responsable por Incidentes que resulten de una utilización indebida de los Servicios por parte del Cliente (incluido cualquier Beneficiario y/o cualquier Usuario Final), de una modificación no autorizada de las aplicaciones del Grupo Splio, o de una aplicación no proporcionada por el Grupo Splio. *Splio cannot be held liable following an Incident resulting from an improper use of the Services by the Client (including any Beneficiary and/or End User), an unauthorised modification of Splio Group applications, or an application not supplied by the Splio Group.*

9.2 Las Partes acuerdan expresamente que la responsabilidad de Splio queda limitada a sus propias infraestructuras y su propia red. En la medida en que las redes pueden tener capacidades de transmisión y políticas de utilización distintas, ninguna de las Partes puede garantizar el funcionamiento de la red de internet de forma generalizada. *Furthermore, it is expressly agreed between the Parties that the liability of Splio shall not extend beyond its own infrastructure and its own network. Networks may have unequal transmission capacities and specific use policies, and neither Party can guarantee the proper functioning of the Internet as a whole.*

9.3 El Cliente (incluido cualquier Beneficiario) es el único responsable de la integridad y calidad de sus Datos, así como de la implementación y mantenimiento de los procedimientos de extracción de sus Datos desde sus sistemas de información hasta los Servicios SaaS y Software de Splio (en adelante, “Transferencia de Datos”). El Cliente (incluido cualquier Beneficiario) deberá realizar las Transferencias de Datos de conformidad con los formatos de datos esperados por los Servicios SaaS y el Software de Splio. Splio no será responsable de la integridad y calidad de los Datos o en caso de incompatibilidad de las Transferencias de Datos con los formatos de datos esperados para la utilización de los Servicios SaaS. *The Client (including any Beneficiary) is solely responsible for the integrity and the quality of its Data, and for implementing and maintaining extraction procedures of its Data from its information system to Splio's SaaS Services and Software (hereinafter the “Data Transfer”). The Client (including any Beneficiary) shall perform the Data Transfers in accordance with the data format expected by Splio's SaaS Services and Software. Splio cannot be held liable for Data integrity or quality, or in case of non-compliance of the Data Transfers with the data format expected for the use of Splio's SaaS Services.*

9.4 Splio no asumirá, en ningún caso, responsabilidad alguna por los contenidos de los Mensajes Electrónicos difundidos por el Cliente (incluido cualquier Beneficiario y/o Usuario Final). *Splio shall, in no event, be held liable for content of the Electronic Messages published by the Client (including any Beneficiary and/or End User).*

9.5 El Cliente (incluido cualquier Beneficiario) reconoce y acepta que el Grupo Splio utiliza un Listado de Destinatarios Excluidos. *The Client (including any Beneficiary) recognises and accepts that the Splio Group uses an overall Blacklist.*

9.6 Splio responderá únicamente si el Cliente demuestra que los daños sufridos son la consecuencia directa e inmediata de un incumplimiento por Splio de sus obligaciones contractuales, limitados al perjuicio previsible causado al Cliente. En este sentido, se acuerda expresamente que el Beneficiario no podrá actuar directamente contra Splio o comprometer directamente la responsabilidad de Splio. *Splio's liability shall only be engaged if the Client establishes that the damage it suffered is the direct and immediate consequence of Splio breaching its contractual obligations within the limits of foreseeable harm to the Client. In this respect, it is expressly agreed that the Beneficiary cannot act directly against Splio or directly implicate the liability of Splio.*

9.7 La responsabilidad total de Splio derivada del presente Contrato, por todas las causas y todos los hechos generadores comprendidos, queda limitada al importe anual de las tarifas de suscripción abonadas por el Cliente para la licencia de utilización en modo SaaS. Estas limitaciones aplicarán independientemente de la base legal para la implementación de la responsabilidad, e

independientemente de la obligación o garantía en cuestión. *Splio's liability shall be limited for all causes and combined damaging events to the annual subscription fees paid by the Client for the utilisation license in Saas mode. This limitation apply regardless of the legal basis for the implementation of the liability, and regardless of the obligation or guarantee in question.*

9.8 Las Partes se obligan a suscribir una póliza de seguro de responsabilidad civil con una compañía de seguro de reconocido prestigio, suficiente para cubrir las consecuencias financieras de su responsabilidad civil si esta se viera comprometida. Cada una de las Partes se compromete a proporcionar a la otra un certificado acreditativo de la suscripción de la referida póliza en el supuesto de ser requerida por la otra Parte. *The Parties undertake to be insured with a reputable insurance company, covering the financial consequences of their civil liability if it is engaged. Each Party undertakes to promptly provide evidence of said insurance at the request of the other Party.*

9.9 Las limitaciones de responsabilidad incluidas en el artículo 9 aplicarán, salvo que en alguna disposición legal se imponga expresamente lo contrario, y exclusivamente en la medida y extensión en que así se imponga. *The disclaimers included in this article 9 will apply, except if in any legal text the opposite is expressly imposed, and exclusively in the measure and extension in which it is imposed.*

10. CONDICIONES ECONÓMICAS PRICE-PAYMENT

10.1 La facturación al Cliente se realizará de conformidad con las estipulaciones indicadas en las Condiciones Particulares o en los presupuestos de Splio, y de conformidad con el precio de los Servicios determinado en las Condiciones Particulares o en los presupuestos de Splio. A dicho precio, deberán añadirse los impuestos, tasas y demás importes que, en su caso, resulten aplicables en el momento de la emisión de la factura. *The Client shall be invoiced according to the Specific Conditions or the Splio quotations and for the price of the Services stipulated in the Specific Conditions or the Splio quotations. It is subject to value added tax and increased according to the rate in force upon invoice issuance.*

10.2 El precio facturado por Splio al Cliente podrá incluir (i) los costes de Set-up, (ii) el coste de suscripción a los Servicios indicados en las Condiciones Particulares, (iii) los gastos derivados del Enrutamiento, (iv) los Servicios Bajo Demanda facturados por prestación, en función de la naturaleza de la operación. *The price invoiced by Splio to the Client may include (i) Initialisation costs, (ii) subscription fees according to Services subscribed set out in the Specific Conditions, (iii) Routing fees, (iv) On-Demand Services, invoiced per service and according to the nature of the operation.*

10.3 El precio del Enrutamiento se podrá determinar de dos formas distintas: (i) según la tarifa en Euros por CPM, siendo el precio calculado mensualmente en función del volumen de Mensajes Electrónicos enviados para el Enrutamiento del Cliente, (ii) bajo la modalidad de precio a tanto alzado para un número de Mensajes Electrónicos previamente determinado. Este pack deberá consumirse durante el periodo indicado en las Condiciones Particulares. Cuando el volumen de Mensajes Electrónicos enviados por el Cliente (incluido el Beneficiario) supere el pack acordado en el contexto del precio global, salvo que las Partes hayan acordado algo específico al respecto en las Condiciones Particulares, el excedente de Mensajes Electrónicos será facturado en función del CPM calculado sobre la base del precio global acordado. *The price of Routing may be determined in two distinct manners: (i) either at a rate in Euro per CPM, the price being therefore determined on a monthly basis according to volume of Electronic Messages sent for the Client Routing; (ii) or at a fixed price for a limited and pre-determined volume of Electronic Messages. This package can only be used for the package period, defined in the Specific Conditions. When the volume of Electronic Messages sent by the Client (including Beneficiary) exceeds the agreed package quantity within the context of the all-inclusive price, and failing mention about non-package consumption in the Specific Conditions, this excess volume shall be invoiced as a CPM calculated on the basis of the agreed all-inclusive price.*

10.4 El pago de las facturas emitidas por Splio será exigible al término de un plazo de treinta (30) días naturales, siguientes a la fecha de emisión de la factura correspondiente. Sin perjuicio de la aplicación de las estipulaciones contenidas en la Condición « Resolución-Suspensión », cualquier retraso en el pago conllevará de pleno derecho (sin necesidad de pronunciamiento judicial), desde la fecha del primer pago atrasado, (1) la aplicación de una indemnización por importe de 40 Euros para cubrir los gastos de recobro de cada factura y (2) la aplicación de una penalización que consistirá en un interés de demora equivalente a la suma del tipo de interés legal más tres (3) puntos porcentuales, prorrateada por el número de días de retraso contados a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento del pago. *Invoices issued by Splio shall be payable in the thirty (30) calendar days following the issue date of the corresponding invoice. Without prejudice to the application of the stipulations set out in the "Termination-Suspension" article, any late payment shall, ipso jure (without judicial measure), from the first overdue payment date give rise to (1) the application of an indemnity amounting to 40 Euros for recovery of payment for each invoice and (2) to a penalty at the rate of three (3) times the legal interest rate, prorata to the number of delayed days.*

10.5 Splio se reserva el derecho de repercutir cualquier nueva tasa o impuesto o cualquier incremento del tipo de los existentes, de conformidad con la legislación vigente, que afecten al precio de los Servicios facturados al Cliente. *Splio reserves the right to add any new tax or tax change applied under current legislation onto the price of the Services invoiced to the Client.*

10.6 El Precio que en cada momento pague el Cliente podrá incrementarse por parte de Splio el 1 de enero de cada año, según las variaciones que experimente, en los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la fecha de cada actualización, el Índice General de Precios al Consumo (IPC) referido a la Comunidad Autónoma de Cataluña o cualquier otro índice sustitutivo del anterior que, con carácter general para la referida Comunidad Autónoma, emita el Instituto Nacional de Estadística o el Organismo que le sustituya en el futuro, tomando como base para cada actualización anual el Precio que en el momento de ser exigible viniere pagando el Cliente. La revisión del precio será exigible al Cliente desde la misma fecha en que sea aplicable con arreglo a lo indicado, por lo que en caso de retraso en la publicación oficial de los índices, será exigible con efectos retroactivos desde aquella fecha. *The price paid by the Client can be increased by Splio on January 1st of each year, according to the variations experienced, in the twelve (12) months immediately prior to the date of each update, of the "Índice General de Precios al Consumo" (IPC) referring to the Autonomous Community of Catalonia or any other index that replaces the previous one. In general, for the aforementioned Autonomous Community, any index that publishes the "Instituto Nacional de Estadística" or the body that replaces it in the future, taking as a basis for each annual update the price that the Client pays at the time it is due. The revision of the price will be due by the Client from the same date on which it is applicable in accordance with the above, and as such, in the event of a delay in the official publication of the indexes, it will be due retroactively from that date.*

11. RESOLUCIÓN- SUSPENSIÓN TERMINATION-SUSPENSION

11.1 Las Partes podrán oponerse a la renovación tácita de una o varias Condiciones Particulares mediante notificación por carta certificada con acuse de recibo, a la otra Parte con al menos tres (3) meses de antelación a la tácita renovación. Las presentes Condiciones Generales quedarán resueltas automáticamente y de pleno derecho (sin necesidad de pronunciamiento judicial), en el supuesto de resolución o vencimiento de todas las Condiciones Particulares firmadas entre las Partes. *The Parties may request that one or more Specific Conditions shall not be renewed at the end of a Contractual Period by sending a registered letter with acknowledgement of receipt, respecting a notice period of three (3) months prior to tacit renewal. These General Conditions shall terminate automatically and by full right (ipso jure-without judicial measure) in the event of termination or expiration of all the Specific Conditions signed between the Parties.*

11.2 En caso de incumplimiento grave por cualquiera de las Partes de cualquiera de sus obligaciones contractuales, que no haya sido subsanado en el plazo de treinta (30) días naturales desde el envío de una notificación de incumplimiento enviada mediante carta certificada con acuse de recibo quedada sin respuesta, la Parte no inculpidora podrá resolver estas Condiciones Generales o las Condiciones Particulares aplicables, mediante el envío de una nueva carta certificada con acuse de recibo. La fecha de efecto de la resolución que se producirá de pleno derecho sin necesidad de pronunciamiento judicial será la fecha en la que expire el plazo de subsanación antes mencionado de treinta (30) días. Splio le informa de que no tolera ningún tipo de discriminación [cualquier trato

injusto o perjudicial de las personas por características como el género, el origen racial o étnico, la edad, el origen nacional, la religión o las creencias, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, el estado civil o la discapacidad] contra sus empleados. Splio tampoco tolera ninguna forma de acoso. Splio le informa de que si el Cliente incurre en dicha conducta, Splio podrá rescindir el Contrato por ministerio de la ley, previo aviso al Cliente con quince (15) días hábiles de antelación. *In the event of a serious breach by a Party of its contractual obligations, not remedied after a period of thirty (30) calendar days after delivery by registered letter with acknowledgement of receipt, of a formal notice that remains unanswered, the other Party which is not at fault may request early termination of these General Conditions or the applicable Specific Conditions by registered letter with acknowledgement of receipt. This termination will then take effect automatically without recourse to the courts, counting from the expiry date of thirty (30) calendar days set out above. Splio informs you it does not tolerate any type of discrimination [any unjust or prejudicial treatment of people on the grounds of characteristics like gender, racial or ethnic origin, age, national origin, religion or belief, sexual orientation, gender identity or expression, marital status or disability] against its employees. Splio also does not tolerate any form of harassment. Splio informs you that if a Client engages in such conduct, Splio may automatically terminate the Contract, after giving the Client fifteen (15) working days' notice.*

11.3 En caso de que se produzca un evento de fuerza mayor, de conformidad con la condición "Fuerza Mayor", que impida la ejecución del Contrato por un plazo superior a noventa (90) días naturales, las Partes podrán (i) poner fin a las presentes Condiciones Generales o a las Condiciones Particulares aplicables mediante carta certificada con acuse de recibo, o (ii) acordar la suspensión del Contrato hasta que finalice el evento de fuerza mayor. *If a force majeure event, as described in the "Force Majeure" article, occurs, making performance of the Contract impossible for a period exceeding ninety (90) calendar days, the Parties may (i) either request early termination of these General Conditions or the applicable Specific Conditions by registered letter with acknowledgement of receipt or (ii) agree to suspend performance of the Contract until the end of the force majeure event.*

11.4 Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, Splio podrá suspender de pleno derecho (sin necesidad de pronunciamiento judicial) la ejecución de todos o parte de los Servicios, en los siguientes supuestos: *Notwithstanding the above, Splio may by full right (ipso jure -without judicial measure) suspend performance of all or part of the Services:*

- incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las obligaciones establecidas a su cargo que no haya sido subsanado en el plazo de quince (15) días naturales desde la notificación cursada por cualquier medio *if the Client fails to fulfil its contractual obligations at the end of a period of fifteen (15) calendar days after notice of said default by any means*

- en cualquier momento, en el supuesto de incumplimiento no subsanado por parte del Cliente (incluido el Beneficiario) de cualquier obligación legal establecida en la Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales o en las buenas prácticas relativas al uso de los servicios de Enrutamiento y de Alojamiento en el Anexo 2. *at any time, if there is an un-remedied breach by the Client (including Beneficiary) of their legal obligations with regards to the Applicable Personal Data Protection Legislation, or the good practices for use of Routing & Hosting services in Appendix 2.*

11.5 Si Splio suspende la ejecución de sus obligaciones debido a un incumplimiento de las buenas prácticas relativas al uso de los Servicios de Enrutamiento y de Alojamiento (Anexo 2), el Cliente podrá solicitar a Splio su asesoramiento al objeto de subsanar el incumplimiento y cumplir con estas prácticas *If Splio suspends performance of its obligations for a breach of good practice for use of Routing & Hosting services (Appendix 2), the Client may ask Splio for guidance and advice to remedy this breach and comply with these practices.*

12. PROPIEDAD INTELECTUAL INTELLECTUAL PROPERTY

12.1 El Grupo Splio es propietario de (o posee por cualquier otro título) todos los derechos de propiedad intelectual vinculados con los Servicios y, en particular, con el Software, el Servicio SaaS y todos los elementos que forman los Servicios SaaS, incluyendo sin limitación, cualquier software, códigos, aplicaciones, textos, archivos, animaciones, o imágenes, fotografías, videos, sonidos, logos, diseños o marcas. Como contraprestación por el cumplimiento de sus obligaciones de pago, Splio otorga al Cliente (incluido todo Beneficiario y Usuario Final) un derecho de uso del Servicio SaaS no exclusivo, intransferible y no susceptible de sub-licencia (excepto a favor del Beneficiario en las condiciones establecidas en el presente artículo 12), por el precio acordado en las Condiciones Particulares, por el Plazo y, únicamente, para España. *The Splio Group is the holder of (or holds) all the intellectual property rights relating to the Services and in particular to the Software, to the SaaS Service, to all elements forming the SaaS Services including without limitation all software, codes, applications, texts, files, animated or still images, photographs, videos, sounds, logos, drawings, trademarks. In return for the observance of these payment obligations, Splio grants the Client (including any Beneficiary and End User) non-exclusively, non-transferable and not subject to sub-licensing (except to the Beneficiary under the conditions set out in this article 12), a right of use of the SaaS Service, at the price agreed in the Specific Conditions, for the Term and exclusively for Spain.*

El derecho de uso incluye: The right of use includes

- el derecho de acceso al Servicio SaaS, al cual el Cliente (incluido cualquier Beneficiario y Usuario Final) tiene acceso, a utilizarlo, y a ejecutar de forma remota todas o parte de sus funcionalidades de conformidad con su propósito, en modo SaaS, a través de la conexión a una red de comunicación electrónica, siempre bajo las condiciones establecidas en este Contrato de conformidad con su autorización *the right to access the SaaS Service to which the Client (including any Beneficiary and End User) has access, to use it, and to remotely carry out all or part of its functionalities in accordance with its purpose, in SaaS, via a connection to an electronic communication network, all under the conditions defined by this Contract according to its authorisation*

- el derecho a interconectar la extranet del Servicio SaaS con cualquier aplicación de terceros del sistema de información del Cliente o del Beneficiario, con posterioridad a la obtención del consentimiento de Splio a estos efectos y de conformidad con las interconexiones acordadas entre las Partes *the right to interface the extranet of the SaaS Service with all third-party applications of the Client's or Beneficiary's information system, after consent by Splio and according to the interfaces agreed between the Parties*

- el derecho a consultar o extraer Datos bajo las condiciones fijadas por el Servicio SaaS *the right to consult or extract Data under the conditions set out by the SaaS Service*

- el derecho a suprimir los Datos *the right to delete the Data*

No se le concede al Cliente (incluidos Beneficiarios y Usuario Final) ningún otro derecho distinto a los especificados expresamente en este artículo. Cualquier otro derecho no especificado en este artículo está expresamente reservado a Splio y el Cliente (incluidos Beneficiarios y Usuario Final) deberá abstenerse de ceder, sub-licenciar, transferir totalmente o parcialmente, incluso a título no oneroso, el derecho de uso del Servicio SaaS, salvo con la autorización previa expresa y por escrito de Splio. *No right other than those expressly specified in this article is granted to the Client (including any Beneficiary and End User). All other rights are expressly reserved and the Client (including any Beneficiary and End User) shall refrain from assigning, sub-licensing, transferring totally or partially, even if free of charge, this right of use for the SaaS Service, except with the written and prior agreement of Splio*

12.2 En particular, el Cliente (incluido cualquier Beneficiario y Usuario Final) deberá abstenerse de: *The Client (including any Beneficiary and End User) shall also refrain in particular from:*

- reproducir, copiar y/o representar, total o parcialmente, los elementos protegidos por los derechos de propiedad intelectual puestos a su disposición por el Grupo Splio incluidos, a título enunciativo pero no limitativo, todo o parte del Software o del Servicio SaaS, así como cualquier elemento de software y la documentación relacionada *reproducing, copying and/or representing, in full or in part, the elements protected by intellectual property made available by the Splio Group and in particular but not restrictively all or part of the Software or the SaaS Service, as well as any software element and the associated documentation*

- traducirlos, adaptarlos, modificarlos o crear obras/trabajos derivados de cualquiera de los elementos mencionados *translating them, adapting them, amending or creating works derived from any one of these elements*
- descompilarlos, desmontarlos en todo o en parte o aplicar procedimientos de ingeniería inversa sobre todos o parte de los elementos mencionados *decompiling, disassembling or reverse engineering them in full or in part*
- distribuirlos, difundirlos, venderlos, arrendarlos o prestarlos, actuando como un servicio de oficinas o como un proveedor comercial de ASP, o explotar de cualquier otra forma todos o parte de los elementos mencionados *distributing them, broadcasting them, selling, renting or lending them, acting as an office service or commercial ASP supplier, or otherwise exploiting all or part of these elements.*

12.3 El Cliente está autorizado a conceder al Beneficiario una sub-licencia sobre el derecho de uso del Servicio SaaS, de conformidad con el presente artículo 12, siempre y cuando (i) se obtenga la autorización previa, expresa y por escrito de Splio, tal y como se plasmará en las Condiciones Particulares, junto con la identificación exacta del Beneficiario en cuestión y (ii) el Beneficiario cumpla con lo establecido en el presente artículo. *The Client is authorised to sub-grant a right of use of the SaaS Service to the Beneficiary in accordance with this article 12, subject (i) to the prior written agreement of Splio as it appears in the Specific Conditions by the accurate identification of this Beneficiary and (ii) to the Beneficiary observing this article.*

12.4 Splio reconoce y acepta no tener ningún derecho sobre los Datos que aloja por cuenta del Cliente (incluido el Beneficiario), que permanecerán en todo caso de titularidad exclusiva de éste (incluido el Beneficiario). *Splio acknowledges that it has no rights to the Data it hosts for the Client (including Beneficiary), and these shall in any case remain the property of the latter (including Beneficiary).*

12.5 Para la correcta ejecución de los presentes servicios, el Cliente (incluido el Beneficiario) concede a Splio un derecho de alojamiento, inclusión en la memoria cache, copia, acceso y utilización de los Datos, limitado a lo que resulte estrictamente necesario para la ejecución del Contrato y por el Plazo del Contrato.

El Cliente permite al Grupo Splio utilizar los Datos alojados con fines estadísticos de conformidad con las obligaciones acordadas en el Contrato. *For successful performance of these services, the Client (including Beneficiary) shall grant Splio a right to host, cache, copy, access and use the Data, limited to those necessary for performance of the Contract and only for the Term of the Contract. The Client allows Splio Group to use the hosted Data for statistical purposes in accordance with the obligations agreed in the Contract.*

13. CONFIDENCIALIDAD CONFIDENTIALITY

13.1 Las Partes se obligan a guardar confidencialidad respecto a la Información Confidencial que se intercambien en virtud del presente Contrato. *The Parties undertake to preserve the confidentiality of Confidential Information that they exchange under the Contract.*

13.2 A los efectos del presente artículo, se entiende por "Información Confidencial", aquella información *Under this article "Confidential Information" is information:*

- identificada como tal con la mención "confidencial" o cualquier otra mención equivalente *identified as such by affixing a "confidential" note or any other equivalent reference*

- que reviste condición de tal por razón de su naturaleza, en particular, para cada una de las Partes, la relativa a los secretos comerciales, precios, estrategias de desarrollo o de fidelización de clientes, los clientes de Splio, Módulos, información económica, financiera, comercial y/o estratégica, costes, políticas de precios, márgenes, activos y pasivos, organizaciones estructurales *that is confidential due to its nature and, in particular, for each of the Parties, that relating to trade secrets, pricing, development strategies or building up customer Loyalty, customers of Splio, Modules, economic, financial, commercial and/or strategic information, costs, pricing policies, margins, assets and liabilities, structural organisations*

- relativa a los métodos, know-how, procedimientos, productos, documentos, hardware, software, código fuente, código objeto, código precompilado, código compilado, tecnologías, descripciones técnicas, secretos industriales, patentes, dibujos y otros datos técnicos (incluidas las medidas de seguridad) y otros elementos ejecutados y utilizados en el marco de la ejecución del Contrato *that relates to the methods, know-how, procedures, products, documents, hardware, software, source code, object code, precompiled code, compiled code, technologies, technical descriptions, industrial secrets, patents, drawings and other technical data (including security measures) and tools implemented and used in the context of the implementation of this Contract*

- la cobertura funcional del módulo LOYALTY *the functional coverage of the LOYALTY module*

- para Splio, los datos remitidos por el Cliente (incluido el Beneficiario), incluidos los Datos, con exclusión de aquéllos cuya comunicación a otras entidades del Grupo Splio o a terceros sea necesaria para una ejecución satisfactoria del Contrato *for Splio, the data sent by the Client, (including the Beneficiary), including the Data, to the exclusion of those the disclosure of which to the other entities of the Splio Group or to third parties is necessary for the purposes of the satisfactory performance of the Contract.*

13.3 Las Partes se obligan a no comunicar, divulgar ni explotar la Información Confidencial, de cualquier forma, salvo que resulte necesario para la ejecución del Contrato. *The Parties also undertake not to disclose or use this Confidential Information in a manner other than that necessary for performance of the Contract.*

13.4 No obstante lo anterior, cada una de las Partes podrá comunicar, bajo imposición de obligación de confidencialidad, el contenido del Contrato y de los documentos relacionados a su compañía de seguros, auditores, contables, a la Agencia Tributaria y a organismos de Seguridad Social en caso de control, a su matriz o a petición de un tribunal o una autoridad administrativa de protección de Datos personales o cuando dicha comunicación resulte necesaria al objeto de permitir la ejecución o demostrar la existencia de derechos derivados del Contrato. *However each Party may disclose, under the strictest confidentiality, the Contract and related documents to its insurance broker, its auditors, accountancy experts, tax and social bodies if checked, to its parent company, or on a court order or an administrative authority of personal Data protection or where such disclosure is necessary for implementation or to prove the existence of rights under the Contract.*

13.5 En caso de duda, ambas Partes se obligan a solicitar a la otra Parte su consentimiento por escrito, previa divulgación o comunicación de la Información Confidencial. *In case of doubt, each Party undertakes to request from the other Party its consent by written agreement prior to any disclosure of the Confidential Information.*

13.6 No tendrá la consideración de Información Confidencial, aquella información: *The following information shall not be considered as Confidential:*

- que sea o devenga de dominio público sin intervención ni culpa de la Parte receptora de la Información *Confidential information that falls into the public domain in the absence of any fault attributable to the receiving Party*

- que estuviera en posesión de la Parte receptora con anterioridad a su divulgación sin haber sido obtenida directa o indirectamente de la otra Parte y sin que la Parte receptora o un tercero hayan incumplido una obligación de confidencialidad o incurrido en cualquier otro incumplimiento *information that is in the possession of the receiving Party prior to its disclosure without having been directly or indirectly obtained from the other Party without the receiving Party or a third party having violated an obligation of confidentiality or committed another offence*

- que haya sido comunicada a la Parte receptora por un tercero sin incumplimiento de la obligación de confidencialidad *information that had been sent to the receiving Party by a third party without violation of a confidentiality obligation*

- que haya sido formalizada o desarrollada independientemente por la Parte receptora *where information is independently formalised or developed by the receiving Party*

- cuya divulgación sea requerida en virtud de una ley, norma o decisión judicial *information whose disclosure is required under any law, regulation or court decision.*

13.7 Ambas Partes se obligan a guardar secreto respecto a la Información Confidencial mientras esté en vigor el Plazo del Contrato. Esta obligación de confidencialidad se mantendrá en vigor durante el plazo de dos (2) años posteriores a la terminación, por cualquier causa, de las Condiciones Particulares. *Each Party undertakes to keep the Confidential Information confidential for the Term of the Contract. This obligation will last for two (2) years after the expiration date of the Specific Conditions, for any reason whatsoever.*

13.8 Los datos enviados por el Cliente (incluido el Beneficiario), incluyendo los Datos, son confidenciales por el Plazo del Contrato y a la finalización del Contrato serán devueltos y borrados de acuerdo con el artículo "Devolución y eliminación de los Datos" del Anexo 1 de las presentes Condiciones Generales *The data sent by the Client (including the Beneficiary), including the Data, are confidential for the Term of the Contract and at the end of the Contract shall be returned and deleted according to the article "Return and deletion of Data" of the Exhibit 1 of the present General Conditions.*

14. FUERZA MAYOR (CASO FORTUITO) FORCE MAJEURE (ACTS OF GOD)

14.1 Ninguna de las Partes será responsable de un incumplimiento de sus obligaciones contractuales cuando dicho incumplimiento resulte de un caso de fuerza mayor. *Neither Party shall be liable for breach of its contractual obligations to the extent that it results from a case of force majeure.*

14.2 Las Partes acuerdan expresamente que tendrá la consideración de caso de fuerza mayor, adicionalmente a los que tengan dicha consideración en virtud de la jurisprudencia y de la ley, los siguientes casos: *The Parties expressly agree to regard as force majeure, in addition to those set down by current case law and courts, the following events:*

- los actos de las autoridades administrativas o judiciales *acts from administrative or judicial authorities*
- fenómenos meteorológicos excepcionales, terremotos, incendios, tormentas, atentados, secuestros *exceptional weather events, earthquakes, fires, storms, attacks, abductions*
- los hechos e interrupciones de red ajenos a las infraestructuras del Grupo Splio *external network events and cuts to the Splio Group's infrastructure*
- el incumplimiento de un tercero proveedor de acceso a internet o de SMS del Grupo Splio *the failure of a third-party internet service provider or SMS services provider of the Splio Group*

15. AUDITORÍA AUDIT

15.1 Durante el periodo de vigencia del Contrato, el Cliente podrá, a su coste y con el límite de una (1) vez al año, realizar a través de un tercero independiente, una auditoría total o parcial de los Servicios, para comprobar el cumplimiento de las estipulaciones del Contrato, en particular, en términos de mantenimiento de las medidas adecuadas de seguridad y protección de la integridad y la confidencialidad de los Datos, todo ello respetando el plazo de preaviso que se señala más adelante. *During the Term of the Contract, the Client may, at its cost and within the limit of once (1) per year, conduct through an independent third party, subject to the notice period set out below, an audit of all or some of the Services in order to check respect for the stipulations of the Contract, in terms notably of maintenance of appropriate security measures and protection of the integrity and confidentiality of the Data.*

15.2 El Cliente deberá, por lo tanto, comunicar a Splio cualquier petición de realización de una auditoría, con una antelación mínima de quince (15) días laborables, indicando asimismo, la fecha en que se realizará la misma, y el nombre y referencias de las personas responsables de la auditoría. *The Client will thus communicate to Splio any request for audit operation, the date of the audit, and the name and references of the people responsible for the audit, with minimum notice of fifteen (15) working days.*

15.3 Splio se reserva el derecho de rechazar al auditor propuesto por el Cliente, en particular, si dicho auditor no posee la certificación PASSI expedida por el ANSSI (Agencia Nacional Francesa para los Sistemas de Seguridad Informáticos); en este supuesto, Splio se compromete a proponer al menos a un auditor alternativo. En caso de desacuerdo entre las Partes, éstas se reunirán para nombrar conjuntamente a un auditor que posea la certificación PASSI. *Splio reserves the right to refuse the auditor proposed by the Client, notably if this auditor does not hold the PASSI qualification issued by the ANSSI (French National Agency for IT System Security); in this case Splio undertakes to propose at least one other auditor. In the case of disagreement between the Parties, they shall meet in order to jointly nominate an auditor holding the PASSI qualification.*

15.4 El auditor designado deberá firmar un acuerdo de confidencialidad con Splio, con carácter previo al inicio del servicio. *The auditor appointed must sign a confidentiality agreement with Splio prior to any service.*

15.5 Ambas Partes se comprometen a colaborar de buena fe con el auditor. *Each Party undertakes to collaborate with the auditor in good faith.*

15.6 El Grupo Splio colaborará (y supervisará la colaboración de cualquier subcontratista) con el auditor, y le proporcionará la ayuda que resulte razonablemente necesaria, así como toda la información y documentos que le permitan ejecutar su misión de forma adecuada, todo ello con sujeción, en cualquier caso, a su obligación de confidencialidad, y siempre y cuando dichos documentos e información estén estrictamente relacionados con los Servicios y sean necesarios para realizar la auditoría. *The Splio Group will cooperate (and shall oversee that any subprocessors cooperate) with the auditor, and will provide him with all assistance reasonably necessary, and all information and documents enabling him to appropriately execute his mission, subject to his confidentiality obligations, and providing these documents and information are strictly related to the Services and necessary to conduct the audit.*

15.7 La auditoría no deberá tener lugar fuera de las horas laborables, ni deberá interrumpir el correcto funcionamiento de las actividades del Grupo Splio. En el supuesto de que la auditoría conlleve riesgo de interrupción del buen funcionamiento de las actividades del Grupo Splio, el Grupo Splio tendrá derecho a un plazo de tiempo adicional para llevar a cabo los ajustes necesarios, si fueran posibles, para que se pueda realizar la auditoría. *The audit operations must not take place outside of working hours and must not disrupt the smooth operation of the activities of the Splio Group. In the event where the audit risks disrupting the proper functioning of the activities of the Splio Group, it will be entitled to obtain additional time in order to make the necessary arrangements for the audit mission, if possible.*

15.8 El auditor enviará el informe de auditoría a Splio por escrito, sin cargo alguno para este último, de manera que Splio pueda hacer observaciones u objeciones. En caso de controversia u objeción por parte de Splio, las Partes se reunirán en un comité creado ad hoc, con la finalidad de justificar los puntos sobre los que exista discordancia y tratar de solucionarlos. El informe de auditoría, así como todas las discusiones entabladas dentro del contexto de la auditoría, tendrán la consideración de confidenciales, y estarán sujetos a las condiciones establecidas en el artículo "Confidencialidad". Si el mencionado informe de auditoría concluye que las medidas de seguridad adoptadas no son apropiadas o suficientes, o revela deficiencias o disconformidad en relación a los requerimientos establecidos en este Contrato y/o las disposiciones legales aplicables y/o los estándares vigentes, Splio adoptará las medidas correctivas en los plazos que las Partes establezcan de común acuerdo. *An audit report will be sent in writing to Splio by the auditor, free of charge, such that Splio can make any observations or objections. In the case of dispute or objection by Splio, the Parties shall meet in an ad hoc committee meeting in order to ascertain the points remaining in dispute and to remedy them. The audit report and all discussions within the framework of the audit are confidential, under the conditions of the article Confidentiality. If the said report concludes that the security measures are not appropriate or sufficient, or reveals certain deficiencies or non-conformance with the requirements set out in this Contract and/or the applicable legal provisions and/or the standards in force, Splio shall put corrective actions in place within timeframes to be agreed between the Parties.*

16. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN *FIGHT AGAINST CORRUPTION*

Las Partes garantiza el cumplimiento de toda la normativa aplicable en materia de lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias. Así las Partes se abstienen y condenan cualquier comportamiento o hecho que pueda calificarse de corrupción activa o pasiva, directa o indirecta, hacia o por parte de entidades privadas o públicas, o de complicidad en el tráfico, la corrupción o el favoritismo. En este contexto, cada una de las Partes se compromete a prestar toda la asistencia necesaria a la otra Parte para responder a cualquier solicitud relativa a la lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias procedente de una autoridad debidamente autorizada. *The Parties guarantee to comply with all applicable regulations concerning the fight against corruption and influence peddling. Thus, the Parties refrain from and condemn any behaviour or facts that may be qualified as active or passive, direct or indirect corruption, towards or on the part of private or public entities, or complicity in traffic, corruption or favouritism. In this context, each Party undertakes to provide all necessary assistance to the other Party to respond to any request relating to the fight against corruption and trading in influence from a duly authorised authority.*

17. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN LABORAL *COMPLIANCE WITH EMPLOYMENT LEGISLATION*

Splio se compromete a cumplir y hacer cumplir la normativa laboral, especialmente en lo que se refiere a su personal, en materia de seguridad y salud. Splio es personalmente responsable del pago de las cotizaciones a la Seguridad Social, cargas e impuestos relativos a la prestación de los Servicios, y se compromete a cumplir con todas sus obligaciones sociales y fiscales.

En particular, Splio se compromete a cumplir las disposiciones del Código de Trabajo relativas a la prohibición del trabajo oculto. Splio declara estar debidamente inscrita en el registro mercantil y de sociedades de su domicilio social y certifica por su honor que los empleados que prestan los servicios están debidamente contratados. Splio certifica que no utiliza mano de obra infantil ni ningún otro tipo de mano de obra que viole los principios fundamentales reconocidos por la Organización Internacional del Trabajo. *Splio undertakes to comply with and ensure compliance with labour regulations, particularly with regard to its staff, in terms of health and safety. Splio is personally responsible for the payment of social security contributions, charges and taxes relating to the performance of the Services, and undertakes to comply with all its social and tax obligations. Splio declares that it is duly registered with the trade and companies register of its registered office and certifies on its honour that the employees performing the services are duly employed. Splio certifies that it does not use child labour or any other type of labour in violation of the fundamental principles recognised by the International Labour Organisation.*

18. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS *MISCELLANEOUS STIPULATIONS*

18.1 El Grupo Splio podrá utilizar en comunicaciones con cualquier otro cliente, clientes potenciales o terceros en general, el nombre, marcas y logo del Cliente y/o del grupo al que el Cliente pertenece (incluido cualquier Beneficiario), así como una descripción genérica de los Servicios prestados al Cliente (incluido cualquier Beneficiario), en el marco de presentaciones, fichas de cliente, estudios y otros materiales promocionales, incluido a modo de ejemplo: en sus respuestas a ofertas o concursos, en comunicados de prensa, folletos, informes, correspondencia, documentos oficiales y medios electrónicos, tales como correos electrónicos y páginas web. A dichos efectos, el Cliente se compromete a obtener el consentimiento expreso del Beneficiario para que el Grupo Splio pueda utilizar el nombre, marcas y logo del Beneficiario, así como una descripción genérica de Servicios prestados al Beneficiario en virtud del presente Contrato. *The Splio Group may use in communication with any other client, prospective client or any third party in general, the name, trademarks and logo of the Client and/or the group to which the Client (including any Beneficiary) belongs and a general description of the Services supplied to the Client (including any Beneficiary) in its presentations, client files, case studies and other promotional information including, for example: in responses for calls for tender, in press releases, brochures, reports, mails, white papers and electronic media such as emails and web pages. For this purpose, the Client undertakes to obtain the express consent of the Beneficiary in order to allow the Splio Group using the Beneficiary's name, trademarks and logo, as well as a generic description of the Services provided to the Beneficiary under this Contract.*

18.2 Habida cuenta del carácter intuitu personae del Contrato, las Partes no podrán ceder, ni de forma onerosa, ni gratuita, ni total ni parcialmente, el Contrato sin la autorización previa y por escrito de la otra Parte, salvo en los supuestos reestructuración del cedente, en particular, mediante fusión, absorción, adquisición, cesiones intragrupo, escisión, aportación de activos o cambio de control del cedente, en las cuales el Contrato será transferido de pleno derecho a la persona jurídica que lo haya adquirido, absorbido o sustituido, siempre y cuando la entidad que adquiere, absorbe o sustituye no sea un competidor directo de la otra Parte. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce y acepta que Splio podrá ceder a terceros la gestión de cobro o la titularidad de los derechos de crédito derivados del Contrato. *Given the intuitu personae of the Contract, the Contract may not be assigned by the Parties to any third party without the prior written consent of its co-contractor. This principle is valid whether the transfer is total or partial, and whether it is free or for payment, except in the case of restructuring of the transferring party, especially by means of merger, absorption, acquisition, intra-group disposals, split or partial addition of assets, or change of control, in which the Contract shall be transferred by full right to the legal entity that is taking it over or is substituted, provided that the take-over or substituted entity is not a direct competitor of the other Party. Notwithstanding the above, the Client acknowledges and accepts that Splio may use third party factors and transfer to them the management or ownership of the claims against the Client of which Splio may be the beneficiary under the Contract.*

18.3 Splio podrá subcontratar (i) todas o parte de sus obligaciones a cualquier otra entidad del Grupo Splio, (ii) todas o parte de sus obligaciones relacionadas con el alojamiento físico de sus servidores o el enrutamiento de los Mensajes Electrónicos a sus destinatarios, o (iii) todas o parte de sus obligaciones vinculadas a la ejecución de los Servicios SaaS. En dichos supuestos, Splio informará previamente y por escrito al Cliente (que, en su caso, informará al Beneficiario) de cualquier cambio previsto en relación con la adición o sustitución de otros subcontratistas. Esta información indicará las actividades de tratamiento subcontratadas, la identidad y los datos de contacto del subcontratista. El Cliente (incluido, en su caso, el Beneficiario) dispone de un plazo de treinta (30) días hábiles a contar desde la fecha de recepción de dicha información para presentar sus objeciones. La subcontratación sólo podrá llevarse a cabo si el Cliente (incluido, en su caso, el Beneficiario) no ha realizado ninguna objeción durante el período señalado. Splio será en cualquier caso el único responsable frente al Cliente del cumplimiento de los Servicios subcontratados y que garantiza el cumplimiento de las obligaciones por las entidades subcontratadas. En caso de que el Cliente rechace un subcontratista, las Partes se reunirán dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de rechazo a los efectos de evaluar una solución alternativa; si el Cliente mantiene su rechazo, y únicamente en ese caso, cada Parte podrá resolver de pleno derecho el presente Contrato con un preaviso de tres (3) meses remitido a la otra Parte por carta certificada con acuse de recibo. *Splio may subcontract (i) all or part of its obligations to any other entity in the Splio Group, (ii) all or part of its obligations related to physical hosting of its servers or routing of Electronic Messages to recipients, or (iii) all or part of its obligations linked to the execution of the SaaS Services. In those cases, Splio shall inform previously and in writing the Client (who shall, where appropriate, inform the Beneficiary) of any intended changes concerning the addition or replacement of other subcontractors. This information will indicate the subcontracted processing activities, the identity and contact details of the subcontractor. The Client (including, where appropriate, the Beneficiary) has a period of thirty (30) working days from the date of receipt of such information to present its objections. This subcontracting may be done only if the Client (including, where appropriate, the Beneficiary) has not made any objection during the agreed period. In any event Splio shall remain solely responsible for performance of the sub-contracted Services and shall guarantee compliance by subcontractors of its obligations. In case the Client refuses any subcontractor, the Parties shall meet within eight (8) working days from the date of the refusal in order to evaluate an alternative solution; if the Client maintains his refusal, and only in this case, each Party may terminate ipso jure (without any formalities) the present Contract with a three (3) months period notice sent by registered letter with acknowledgment of receipt.*

18.4 Si cualquiera de los artículos o disposiciones o una parte de un mismo artículo o una misma disposición del presente Contrato fuera declarada nula, en virtud de la ley o de una decisión judicial, los restantes artículos y disposiciones se mantendrán en vigor. Las

Partes negociarán de buena fe a fin de sustituir la disposición inválida por una válida. *If one or several provisions or a part of same provision of this Contract are held to be invalid or declared as such under any law, regulation or following a final decision from a competent court, the other provisions shall remain in full force and effect. The Parties shall then negotiate in good faith in order to replace the invalid provision by a valid one.*

18.5 La renuncia por una de las Partes a invocar un incumplimiento de la otra Parte a cualquiera de las obligaciones o disposiciones del Contrato no implica una renuncia futura de esa Parte a dicha obligación o disposición. *The act by either party of not claiming a breach by the other party to any obligations contained in these conditions, cannot be interpreted for the future as a waiver of the obligation in question.*

18.6 Ninguna de las Partes está facultada para suscribir compromisos en nombre y/o por cuenta de la otra Parte. Asimismo, ambas Partes serán las únicas responsables de sus propios actos, declaraciones, compromisos, servicios, productos y personal. *No Party may make a commitment in the name of and/or on behalf of the other. In addition, each Party shall remain solely responsible for its acts, allegations, commitments, services, products and personnel.*

18.7 Las Partes acuerdan expresamente que permanecerá en vigor después del vencimiento o la terminación del Contrato por cualquier causa, cualquier artículo que por su propia naturaleza deba perdurar más allá de la vigencia del Contrato, y en particular, los artículos "Responsabilidad" y "Confidencialidad", así como cualquiera otra en la que se estipule la voluntad de las Partes de mantener en vigor sus disposiciones después de la extinción del Contrato. *It is specified that any provisions that by their nature should survive expiration or termination of the Contract, for any reason whatsoever, including the terms "Liability" and "Confidentiality" shall remain in force upon termination of the Contract as well as any provision reflecting the will of the Parties to ensure it survives the termination of the Contract.*

18.8 El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con la legislación española *This Contract shall be governed by the law of Spain.*

18.9 En caso de divergencia derivada de la existencia, firma, validez, ejecución y/o interpretación del presente Contrato, las Partes se comprometen a intentar resolverla inicialmente mediante un procedimiento de resolución amistosa de conflictos. Para dicha finalidad, cada una de las Partes nombrará un representante, con rango de director general, que no esté involucrado en una parte sustancial de su tiempo en la ejecución o el seguimiento del Contrato. La función de cada representante será la de reunirse con el representante de la otra Parte para intentar encontrar una solución al conflicto descrito y documentado en la notificación de conflicto enviada por una de las Partes a la otra. Los representantes nombrados se reunirán cuantas veces las Partes consideren necesario, con el fin de recabar la información necesaria para resolver la controversia e intentar hallar una solución amistosa, que los representantes sugerirán por escrito a las Partes. La forma en que se llevarán a cabo las discusiones entre los representantes nombrados será decidida por éstos, pero no podrá, en ningún caso, demorar innecesariamente las deliberaciones. Las declaraciones escritas o verbales, o las soluciones amistosas presentadas en el marco del procedimiento de resolución amistosa de conflictos, tendrán en cualquier caso la consideración de Información Confidencial. Si no se alcanzase una solución amistosa en un periodo de treinta (30) días naturales desde el envío por una de las Partes a la otra de la notificación del conflicto, las Partes retomararán su libertad de acción. *In the event of a dispute arising from the existence, the signing, the validity, the performance and/or the interpretation of this Contract, the Parties undertaken initially to try to resolve it amicably. For this purpose, each of the Parties will appoint a representative, of general management level, who does not devote a substantial part of his time to the performance or the follow-up of the Contract. The task of each representative will be to meet the representative of the other Party to try to find a solution to the dispute which will be described and documented in the notification of the dispute sent by one of the Parties to the other. The appointed representatives will meet as often as the Parties consider it necessary to gather all the information necessary to resolve the dispute and to try to find an amicable solution, which they will suggest in writing to the Parties. Setting the format for the discussions between the appointed representatives is left to them to decide but must not under any circumstances delay the discussions. The written or verbal declarations or the amicable settlements presented during the procedure for amicable settlement will be considered to be Confidential Information. If this attempt fails to reach an amicable settlement at the end of a period of thirty (30) calendar days with effect from the dispatch by one of the Parties to the other of the notification of the dispute, the Parties will resume their freedom of action.*

18.10 EN EL SUPUESTO DE QUE EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN AMISTOSA DE CONFLICTOS ESTABLECIDO EN EL PRESENTE CONTRATO NO PROSPERARA, LA COMPETENCIA PARA RESOLVER CUALQUIER CONTROVERSIA RELATIVA A LA VALIDEZ, EJECUCIÓN O INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO QUEDA EXPRESAMENTE ATRIBUIDA A LOS TRIBUNALES DE LA CIUDAD DE BARCELONA. *IN THE EVENT OF THE FAILURE TO REACH AN AMICABLE SOLUTION SET OUT IN THIS CONTRACT, ANY DISPUTE RELATING TO THE VALIDITY, PERFORMANCE OR INTERPRETATION OF THE CONTRACT, COMPETENCE IS EXPRESSLY ATTRIBUTED TO THE COURTS OF THE CITY OF BARCELONA.*

18.11 El Contrato está redactado en lengua española y lengua inglesa; en caso de existir cualquier conflicto entre ambas lenguas, prevalecerá la versión escrita en lengua española. *This Contract is written in the language of the place of localization of Splio and the English language; the local language shall prevail in case of any conflicts between the two languages.*

ANEXO 1 al Anexo A Términos y Condiciones Generales: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN EL CONTEXTO DE LA SUBCONTRATACIÓN DESIGNACIÓN de Splio COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS [APPENDIX 1 of Exhibit A Terms & General Conditions: PROTECTION OF PERSONAL DATA IN THE CONTEXT OF SUBCONTRACTING _ APPOINTMENT OF Splio AS A DATA PROCESSOR]

A modo de introducción, se precisa que, para la correcta comprensión de lo dispuesto en el presente Anexo, los términos "responsable del tratamiento", "encargado del tratamiento", "autoridad de control", "personas interesadas", "evaluación de impacto relativa a la protección de datos" y "tratamiento" tienen el significado definido por la "Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales" (art.4 GDPR), tanto si se utilizan en singular como en plural. *By way of introduction, it is specified that, for the proper understanding of the provisions of this Appendix, the terms "controller", "processor", "supervisory authority", "data subject", "data protection impact assessment" and "processing" have the meaning defined by the Applicable Personal Data Protection Legislation (art.4 GDPR), whether they are used in the singular or in the plural.*

El objeto del presente Anexo es regular el tratamiento de los Datos que serán implementados por el Cliente utilizando la plataforma Splio y en relación con el uso de los Servicios. *The purpose of this Appendix is to govern the processing of Data that will be implemented by the Client using the Splio platform and in connection with the use of the Services.*

El Grupo Splio y el Cliente (incluido el Beneficiario) se comprometen a tratar los Datos con arreglo a la Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales. A este respecto, toda vez que los datos del Cliente incluyen datos de carácter personal recabados directamente por el Cliente de individuos (los propios clientes del Cliente), el Cliente deberá encomendar a Splio el tratamiento de los Datos de sus clientes, clientes potenciales y/o del Beneficiario dentro del marco de los Servicios ejecutados en virtud del Contrato. *The Splio Group and the Client (including Beneficiary) undertake, to process the Data with respect of the Applicable Personal Data Protection Legislation. In this respect, insofar as the Client's Data do contain data of a personal nature collected directly by the Client from the individuals (own clients of the Client),*

the Client shall entrust Splio with the processing of its customers and prospective Clients' and/or Beneficiary Data within the strict framework of the Services performed under the Contract.

Los Datos en cuestión son: nombre, apellidos, género, número de teléfono, correo electrónico y dirección postal, fecha de aniversario, número de clientes del Cliente, número de tarjeta de fidelidad (para Splio Mobile Wallets: número de invitación de la tarjeta, número de cupón y datos de comportamiento conservados durante el tiempo que el Usuario Final utiliza el Pass), y datos comportamentales incluidos los datos resultantes del uso de cookies y otros rastreadores en particular (por ejemplo, el número de correos electrónicos y SMS enviados, los correos electrónicos abiertos y clickados, los contactos inválidos, los carritos abandonados, información sobre los tickets de pedido con el nombre y el número de productos comprados, el total y los descuentos, enlaces a las páginas visitadas en el sitio del Cliente, opiniones y respuestas a las encuestas de satisfacción), información asociada a cuentas de usuario, o información financiera asociada a transacciones/compras.

Datos sobre hábitos de consumo, información contractual (relaciones contractuales, intereses en productos, servicios o contratos), historial de clientes, Datos de conexión (dirección IP, registros...), Datos de reactividad del canal.

La plataforma de Splio permite al Cliente crear "campos personalizados".

The Data concerned are: name, surname, gender, phone number, e-mail and post address, anniversary date, ID number of Client's customers, loyalty card number (for Mobile Wallets: invitation card number, coupon number and behavioral data kept during the time the End User uses the Pass), and behavioral data including data resulting from the use of cookies and other tracers in particular (for ex. the number of e-mails and SMS sent, the e-mails opening and click, the invalid contacts, abandoned carts, information on order receipts with the name and number of products purchased, the total and discounts, links to the pages visited on the Client's site, opinions and responses to satisfaction surveys), information associated with user accounts, or financial information associated with transactions/purchases.

Data on consumption habits, information related to contracts (contractual relationships, interests in products, services or contracts), customer history, connection data (IP address, logs ...), channel reactivity Data.

The Splio platform allows the Client to create "personalized fields".

Las finalidades del tratamiento efectuado por Splio, por cuenta del Cliente (incluido el Beneficiario) en virtud del Contrato son :

The purposes of the processing carried out by Splio, on behalf of the Client (including the Beneficiary) under the Contract are :

1- Gestión y seguimiento de las relaciones con los clientes del Cliente, prospectos y, de forma más general, contactos del Cliente, incluyendo, en particular, la realización de operaciones de prospección comercial a través de la implementación de Campañas de comunicación multicanal y personalizadas para los interesados afectados por el tratamiento; y/o *Management and monitoring of relations with the Client's customers, prospects and, more generally, contacts of the Client, including, in particular, the performance of operations of commercial prospecting via the implementation of multi-channel and personalised communication Campaign for the data subjects concerned by the processing; and/or*

2- La medición de las audiencias cuya finalidad por parte del Cliente es el establecimiento de estadísticas de los resultados, entregabilidad y segmentación de las Campañas *Measure of audience which purpose for the Client is the establishment of statistics of the Campaigns' results, deliverability and segmentation*

3- Gestionar el programa de fidelización del Cliente, cuyas finalidades son: la gestión de la fidelidad (fidelización de los consumidores finales mediante beneficios); la asignación de puntos y de recompensas. *Manage the Client's loyalty program, whose purposes are: loyalty management (building end-consumer loyalty through benefits); points and reward allocation.*

4- Realización y preparación de estudios, análisis, informes y estadísticas asociadas, incluida la construcción de modelos predictivos (cálculo de agregados, aplicación de algoritmos, cálculo y aplicación de modelos predictivos); y/o *Carrying out and preparing studies, analyses, reporting and associated statistics, including the construction of predictive models (calculation of aggregates, application of algorithms, calculation and application of predictive models); and/or*

5- Gestión de solicitudes de individuos ejerciendo sus derechos sobre sus Datos (en particular a través del Listado de Destinatarios Excluidos) cuyo propósito por parte del Cliente es el respeto de los derechos de los individuos. *Management of individuals requesting to exercise their rights over their Data (in particular via the Blacklist) which purpose for the Client is to respect the rights of the individuals.*

6- Restitución y destrucción de los Datos *Restitution and destruction of the Data.*

Naturaleza de las operaciones de tratamiento de Datos *Nature of Data processing operations*

- registro, acceso, utilización, comunicación por transmisión, difusión y almacenamiento de Datos, transformación y estructuración, conciliación, deduplicación y supresión de Datos, importación, exportación y segmentación *recording, access, use, communication by transmission, dissemination and storage of Data, transformation and structuring, reconciliation, de-duplication and deletion of Data, import, export and segmentation;*
- almacenamiento, alojamiento, copia de seguridad, análisis, organización, consulta, verificación y utilización de los Datos *storage, hosting, backup, analysis, organisation, consultation, cross-checking and use of Data*
- transmisión de archivos de clientes y, de forma más general, de contactos del Cliente, incluidas las mejores posibilidades relacionales, a las herramientas de activación del Cliente *transmission of customer files and more generally Client's contacts, including the best relational possibilities, to the Client's activation tools*

Las personas interesadas son clientes individuales, clientes potenciales y, más generalmente, contactos del Cliente y/o del Beneficiario (incluidos los visitantes del sitio web del Cliente). **Data subjects** *are individual customers, prospects, and more generally contacts of the Client and/or the Beneficiary (including visitors to the Client's website).*

Splio conservará los Datos durante la vigencia del Contrato y, posteriormente, durante un máximo de tres (3) meses a partir de la fecha efectiva de rescisión o expiración del Contrato (véase el párrafo siguiente « **Restitución y supresión de Datos** ») **Data is kept by Splio for the duration of the Contract and then for a maximum of three (3) months from the effective date of termination or expiration of the Contract (see paragraph below "Restitution and deletion of Data").**

A. Por consiguiente, el Grupo Splio en su condición de encargado o sub-encargado del tratamiento, y con respecto a la Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales: *Therefore the Splio Group, in its capacity as a processor or subprocessor with regards to the Applicable Personal Data Protection Legislation:*

- reconoce que el Cliente y/o Beneficiario, en su condición de responsable del tratamiento, determina la finalidad y los medios de implementación del tratamiento de los Datos enviados por el Cliente a Splio con arreglo al Contrato, o de aquéllos recabados durante la ejecución del Contrato *recognises that the Client and/or the Beneficiary, in its capacity as data controller, determines the purpose and means of implementation of the processing of the Data sent by Client to Splio under the Contract, or otherwise collected during performance of the Contract*

- se compromete a tratar los Datos conforme a las instrucciones del Cliente (la descripción de los Servicio SaaS contratados por el Cliente se indican en las Condiciones Particulares), y siempre teniendo en cuenta que el Cliente autoriza a Splio a llevar a cabo dicho tratamiento única y exclusivamente con la finalidad de dar cumplimiento al Contrato; si Splio considera que una instrucción constituye una infracción del Reglamento de Protección de Datos aplicable, informará al Cliente y/o al Beneficiario *undertakes to process the Data as instructed by the Client (the SaaS Services description chosen by the Client is indicated in the Specific Conditions), provided that the Client authorises Splio to process it for the sole purpose of performing the Contract; if Splio considers that an instruction constitutes a breach of the applicable Data Protection Regulation, it shall inform the Client and/or the Beneficiary*
- se compromete a no transferir los Datos a terceros(excepto para los subcontratistas del Grupo Splio) *undertakes not to transfer Data to third parties (except for the Splio Group's subprocessors)*
- se compromete, teniendo en cuenta la naturaleza de los Datos y los riesgos asociados al tratamiento de los mismos, los progresos técnicos más recientes y buenas prácticas del sector, los costes de implementación, y la naturaleza, alcance, contexto y finalidad del tratamiento, a implementar las medidas técnicas y organizativas que resulten apropiadas para preservar la seguridad y confidencialidad de los Datos (art. 32 GDPR), y, en particular, para evitar su falseamiento, daño o el acceso no autorizado por parte de terceros *undertakes, in light of the nature of the Data and risks associated with its processing, the latest technical progress and good practice of the industry, the costs of implementation, and the nature, scope, context and purpose of the processing, to implement all appropriate technical and organisational means to preserve Data security and confidentiality (art. 32 GDPR) and, specifically, prevent them from being distorted, damaged or allow unauthorised third parties to have access*

Splio implementará las siguientes medidas de seguridad *Splio agrees to implement the following security measures:*

a) la creación de seudónimos y la codificación de los Datos cuando sea posible y necesario. *the creation of pseudonyms and the encryption of the Data when possible and necessary*

b) los medios para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y durabilidad de los sistemas y servicios de tratamientos *the means to ensure the confidentiality, integrity, availability, and durability of the processing systems and services*

c) los medios para restablecer la disponibilidad de los Datos y el acceso a los mismos en el momento oportuno, en caso de incidente físico o técnico *the means to restore the availability of the Data and the access thereto in a timely manner, in the event of a physical or technical incident*

d) un procedimiento para testear, analizar y evaluar regularmente la eficacia de las medidas técnicas y organizativas que garantice la seguridad del tratamiento *a procedure designed to regularly test, analyze, and evaluate the effectiveness of the technical and organizational measures to ensure the safety of the Processing.*

- supervisará que las personas autorizadas a tratar los Datos se comprometan a respetar la confidencialidad de los mismos o estén sujetas a una obligación legal de confidencialidad adecuada y que reciban la formación necesaria en materia de protección de datos *oversee that the people authorised to process the Data undertake to respect confidentiality or are subject to an appropriate legal confidentiality obligation and that they receive the necessary data protection training*
- se compromete a no explotar, divulgar o usar los Datos recabados o que le sean cedidos para la ejecución del Contrato para sus propias necesidades, y/o en nombre o por cuenta de terceros *undertakes to not exploit, disclose or use Data collected or assigned to it for performance of the Contract for its own needs, and/or on behalf of third parties*
- se compromete a prestar los Servicios y a tratar los Datos de conformidad con los principios de "**privacidad desde el diseño y por defecto**" y de "**seguridad desde el diseño**". Splio garantiza que presta Servicios respetuosos con la privacidad y con los principios de proporcionalidad, minimización y limitación del tratamiento de los Datos personales, asegurando que solo se traten Datos pertinentes, adecuados y estrictamente necesarios como parte de estos Servicios, con los únicos fines indicados anteriormente y bajo el control únicamente de las personas que tengan necesidad de conocerlos *undertakes to provide Services and to process Data in compliance with the principles of "privacy by design & by default" and "security by design". Splio guarantees that it provides Services that respect privacy and the principles of proportionality, minimisation and limitation of the processing of personal Data, ensuring that only relevant, adequate and strictly necessary Data is processed as part of these Services, for the sole purposes indicated above, and under the control of only the persons who have a need to know it.*
- deberá notificar al Cliente todas las solicitudes de acceso o comunicación realizadas por terceros invocando una autorización de conformidad con la aplicación de una previsión legal o normativa *shall notify the Client of all requests for access or communication made by third parties invoking an authorisation resulting from the application of the legislative or regulatory provisions*
- pondrá en práctica medidas organizativas que permitan al Cliente respetar el derecho de las personas a acceder, rectificar, cancelar, limitar u oponerse al tratamiento de sus Datos, el derecho a la portabilidad de los Datos, o a evitar el tratamiento de los mismos el derecho a no estar sujeto a una decisión basada en un tratamiento automatizado, incluyendo la creación de perfiles, o el derecho a hacer valer sus directivas post-mortem *shall put in place organisational measures enabling the Client to respect the people right of access to their Data, the right to obtain correction, limitation, deletion of their Data or, the right to Data portability, the right to object to the processing of their Data, the right not to be subject to a decision based solely on automated processing, including profiling, or the right to assert their post-mortem directives*
- se compromete, en caso de recibir una solicitud de ejercicio de los derechos de protección de Datos por parte de una persona interesada, a no responder por sí misma, sino a informar inmediatamente al Cliente, y sin demora tras la recepción de dicha solicitud, y a más tardar en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la recepción de dicha solicitud. Esta información irá acompañada de la comunicación por parte de Splio de todos los datos y elementos que puedan ser útiles al Cliente para la tramitación de las solicitudes y la elaboración de respuestas adecuadas a dichas solicitudes de ejercicio de sus derechos por parte de los interesados *undertakes, in the event of receipt of a request to exercise Data protection rights by a data subject, not to respond itself but to inform immediately the Client and without delay upon receipt of such a request, and no later than five (5) working days from receipt of said request. This information shall be accompanied by the communication by Splio of all information and elements that would be useful to the Client for the processing of requests and the preparation of appropriate responses to said requests to exercise their rights by the persons concerned*
- asistirá razonablemente al Cliente a realizar **Evaluaciones de Impacto de Privacidad** y, en su caso, consultar a la autoridad de control, y mantener la documentación necesaria que le permita demostrar el cumplimiento de las obligaciones asumidas en el presente Anexo en su condición de encargado de tratamiento *shall reasonably help the Client to realize **Privacy Impact***

Assesment (PIA) and, if applicable, to realize the prior consultation to the supervisory authority, and keep all necessary documents allowing Splio to demonstrate his respect of the obligations included in this Appendix as data processor

- asistirá al Cliente en caso de **violación de Datos**. Splio notifica al Cliente cualquier Violación de Datos tan pronto como sea posible y en todos los casos en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas después de calificar el incidente como una Violación de Datos según la definición del RGPD (definición del RGPD = "una violación de la seguridad que resulte en la destrucción accidental o ilegal, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso a datos personales transmitidos, almacenados o procesados de otra manera"). Dicha notificación irá acompañada de toda la documentación pertinente para que el responsable del tratamiento pueda, en su caso, notificar la violación a la autoridad de control competente y a los interesados. *shall assist the Client in case of **Data breach**. Splio shall notify the Client of any Data Breach as soon as possible and in all cases within a maximum of seventy-two (72) hours after qualifying the incident as a Data Breach as defined by the GDPR (GDPR definition = "a breach of security resulting in the accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure of or access to personal data transmitted, stored or otherwise processed"). Such notification shall be accompanied by any relevant documentation to enable the Controller, if necessary, to notify the competent supervisory authority and the data subjects of the breach, if any.*

Subcontratistas Subprocessors

Para el supuesto en que Splio contratara subcontratistas para la prestación de los Servicios recogidos en el marco del Contrato, Splio se compromete: *In the event where Splio contracts with subprocessors, Splio undertakes:*

- a imponer a sus subcontratistas todas las obligaciones necesarias con la finalidad de asegurar que la confidencialidad, seguridad, disponibilidad e integridad de los Datos sean respetados, y que los Datos no puedan ser transferidos o cedidos a terceros, o utilizados para finalidades distintas de las contempladas en el presente Contrato. Asimismo, garantiza el cumplimiento por los mencionados subcontratistas de las referidas obligaciones. *to impose on its subprocessors all necessary obligations to ensure that the confidentiality, security, availability and integrity of the Data are respected, and that the Data cannot be transferred or lent to a third party, or used for purposes other than those set out in this Contract, and guarantees that the abovementioned subprocessor(s) will respect their obligations.*
- asegurarse de que los subcontratistas ofrezcan garantías suficientes de que se han aplicado las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar que el tratamiento de los Datos cumple los requisitos de Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales aplicable y de las autoridades de control de Protección de Datos española y europeas *to ensure that subsequent subprocessors provide sufficient guarantees as to the implementation of appropriate technical and organizational measures so that Data processing meets the requirements of the applicable Applicable Personal Data Protection Legislation and of the Spanish and European Data Protection supervisory authorities.*

Los actuales subcontratistas de Splio se indican en la website de Splio, en la sección Subcontratistas <https://www.splio.com/en/subprocessors-list> cuyos contenidos son actualizados. *The current Splio's subprocessors are indicated on Splio website on Section Subprocessors <https://www.splio.com/en/subprocessors-list> which contents are updated from time to time.*

Splio puede: i) recopilar datos (no datos personales) estadísticos y otra información relacionada con el uso por parte del Cliente de los Servicios SaaS, y ii) utilizar datos de comportamiento o del Usuario Final [tendencias de la navegación (clicks en los elementos del menú de navegación); tasas de uso de tipos de filtro en la creación de la Campaña; comparación de las tasas de uso de varias características de la plataforma (por ejemplo, presentación de informes, creación de filtros, envío de Campañas)] de los Servicios SaaS en forma agregada para la gestión de operaciones y para el análisis estadístico a fin de que Splio pueda decidir la dirección de la evolución de los servicios SaaS y las novedades conexas (los apartados (i) y ii) se denominan colectivamente "Análisis de Servicio"). Splio puede hacer públicos los Análisis de Servicios; sin embargo los Análisis de Servicios, no integrará Datos del Cliente, información personal o Información Confidencial de una forma que pueda identificar al Cliente o a cualquier persona. Splio se reserva todos los derechos de propiedad intelectual sobre los Análisis de Servicios.

Splio may (i) compile statistical data (no personal data) and other information related to the Client's use of SaaS Services, and (ii) use End User behavioral data [navigation trends (click on navigation menu items); rate of use of filter types at Campaign creation; comparison of usage rates for several platform features (e.g. reporting, filter creation, Campaign sending)] from SaaS Services in an aggregate form for operations management and for statistical analysis to enable Splio to decide the direction of the evolution of SaaS Services and related developments (clauses (i) and (ii) are collectively referred to as "Service Analyzes"). Splio can make the Services Analyzes public; however, Service Analyzes will not integrate Client Data, personal information or Confidential Information in a form that may identify the Client or any individual. Splio reserves all intellectual property rights in Service Analyzes.

Devolución y eliminación de los Datos *Return and deletion of Data*

Con anterioridad a la finalización del Contrato, o una vez finalizado el mismo por cualquier causa, el Cliente podrá recuperar los Datos alojados en la plataforma del Grupo Splio en formato legible, con arreglo a las siguientes condiciones: *Before the effective date of termination or expiry of the Specific Conditions, for any reason, the Client may recover the Data hosted on the Splio Group platform in a readable form, in compliance with the following conditions:*

- o bien, el Cliente exporta a través de sus propios medios sus Datos, actuación que no estará sujeta a facturación por parte de Splio. *Este retorno consiste en la provisión de Datos y no comporta ningún servicio de soporte, desarrollo o conversión aparejado, respecto de los Datos o de su arquitectura either the Client autonomously exports its Data, which is not subject to billing. This return consists of a provision of the Data, which is not associated with any service of support, development or conversion of the Data or their architecture.*
- o bien, dentro del plazo máximo de las tres (3) semanas (es decir, 21 días) anteriores a la fecha efectiva de resolución o terminación de las Condiciones Particulares, el Cliente enviará su solicitud a Splio, mediante carta certificada con acuse de recibo, a fin de que Splio exporte y retorne los Datos; en este caso, Splio facturará una tarifa fija de cuatrocientos (400) euros (impuestos no incluidos) en concepto de exportación bruta de los Datos disponibles. Cualquier solicitud específica para prestar soporte en el retorno, migrar los Datos o cualquier otro sistema que incluya desarrollos específicos, operaciones de conversión de Datos o servicios de asesoramiento o asistencia técnica, será objeto de estudio y presupuesto a parte, expedido por Splio. *or, within a maximum period of three (3) weeks (21 calendar days) preceding the effective date of termination or expiry of the Specific Conditions, the Client sends its request to Splio by registered letter with acknowledgement of receipt, in order for Splio to export and return the Data; in this case, Splio will invoice a flat rate fee of 400 euros excluding taxes for a raw export of the available Data. Any specific request for*

support in the return, migration of the Data to another system that may include specific developments, operations for conversion of the Data, or services of advice or technical assistance, will be the subject of a study and a quotation issued by Splio.

En cualquier caso, Splio eliminará todas las copias y las copias de seguridad de los Datos alojados en los sistemas informáticos de Splio, dentro de un plazo máximo de tres (3) meses a contar desde la fecha efectiva de resolución o vencimiento de las Condiciones Particulares, a no ser que por imperativo legal deban conservarse, en cuyo caso, deberán mantenerse debidamente bloqueados. *In any event, Splio will delete all copies and backups of the Data hosted on the IT systems of Splio within a maximum period of three (3) months from the effective date of termination or expiry of the Specific Conditions, unless by legal imperative they should be conserved, in which case, they should be kept properly blocked.*

Auditorías y verificaciones *Audits and verifications*

El Cliente tiene derecho a llevar a cabo cualquier verificación que considere útil para comprobar el cumplimiento por parte de Splio de sus obligaciones en materia de seguridad, confidencialidad y, de forma más general, de protección de datos, en particular de sus obligaciones derivadas del Contrato y de la Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales aplicable, en particular mediante auditorías o inspecciones, en los términos y condiciones establecidos en el apartado "Auditoría" de las Condiciones Generales. *The Client has the right to carry out any verification it deems useful to ascertain Splio's compliance with its obligations in terms of security, confidentiality and more generally Data protection, in particular its obligations under the Contract and the Applicable Personal Data Protection Legislation, in particular by means of audits or inspections, under the terms and conditions set out in the "Audit" section of the General Conditions.*

B. Por su parte, el Cliente en su condición de responsable del tratamiento, y con respecto a la Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales: *For its part, the Client in its capacity as a data controller with regards to the Applicable Personal Data Protection Legislation:*

- se compromete a cumplir a la Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales en su calidad de responsable del tratamiento *undertakes to comply with the Applicable Personal Data Protection Legislation in its capacity as data controller*
- reconoce que debe realizar cuantos trámites sean necesarios, frente las autoridades judiciales o administrativas competentes, para la implementación del tratamiento de Datos de carácter personal en su condición de responsable del tratamiento *recognises that it must take the necessary steps, before the competent judicial or administrative authority for the implementation of the processing of personal Data in its capacity as data controller*
- se compromete, si resultara necesario, a tomar todas las medidas necesarias para asegurar la legalidad de las transferencias internacionales de Datos *undertakes, if appropriate, to take all necessary measures to ensure the lawfulness of international transfers of personal Data*
- se compromete a implementar cuantas medidas resulten necesarias para obtener el consentimiento de los titulares de los datos de carácter personal, con independencia del método utilizado para recoger los datos, en particular, con respecto al uso de cookies que requieran de tal consentimiento, cuando dicho consentimiento sea necesario en virtud del Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales *undertakes to implement the necessary measures to obtain consent of holders of personal data, regardless of the method used to collect such Data, especially with regard to use of cookies requiring such consent, where such consent is required under the Applicable Data Protection Legislation.*

El Cliente es el único responsable de la recogida de Datos con fines de marketing directo y de la información que debe proporcionarse a las personas en el momento de dicha recogida. Cuando así lo exija la Legislación Aplicable sobre Protección de Datos Personales, el Cliente deberá obtener el previo consentimiento libre, específico, informado e inequívoco (acto positivo claro) del destinatario para recibir Mensajes Electrónicos, con independencia del canal, debiendo conservar prueba de dicho consentimiento, así como cualquier información sobre la recogida (fecha, origen, dirección IP, etc.). Las casillas « pre-marcadas » que permiten presumir el consentimiento de la persona ("opt-out") no están legalmente permitidas. Del mismo modo, la aceptación de las condiciones generales de uso del Cliente no es suficiente para obtener el consentimiento. Al utilizar los Servicios SaaS de Splio Mobile Wallets, si el Cliente utiliza un ejemplo de formulario de recogida de Datos proporcionado por Splio, el Cliente seguirá siendo responsable de este tratamiento y será el único responsable de redactar la información obligatoria y las medidas para recoger el consentimiento de las personas. *The Client is solely responsible for the collection of Data for direct marketing purposes and for the information to be provided to individuals at the time of such collection. When required under the Applicable Data Protection Legislation, the Client must obtain the prior free, specific, informed and unambiguous consent (clear positive act) of the recipient to receive Electronic Messages, regardless of the channel, and must keep proof of such consent, as well as any information on the collection (date, origin, IP address, etc.). "Pre-checked" boxes that allow the presumption of the person's consent ("opt-out") are not legally permitted. Similarly, acceptance of the Client's general terms and conditions of use is not sufficient to obtain consent. When using Splio Mobile Wallets SaaS Services, if the Client uses an example of a Data collection form provided by Splio, the Client remains responsible for this processing and remains solely responsible for drafting the mandatory information and measures for collecting consent from individuals.*

Información obligatoria - Contenido y formato de los mensajes electrónicos *Mandatory information - Content and Format of Electronic Messages*

Las Campañas enviadas deben contener la información legal obligatoria, en particular

The Campaigns sent must contain the mandatory legal information, in particular:

- indicar claramente la identidad del anunciante con el nombre de su empresa y su dirección postal; el asunto del correo electrónico debe indicar claramente su finalidad y nada en el encabezamiento o en el cuerpo del mensaje debe inducir a error al destinatario sobre el origen o la finalidad del mensaje *clearly indicate the identity of the advertiser with its company name and postal address; the subject of the e-mail must clearly indicate its purpose and nothing in the header or body of the message must mislead the recipient as to the origin or purpose of the message*
- el asunto del mensaje debe estar relacionado con la actividad de la empresa propietaria de la base de Datos del Cliente *the subject of the message must relate to the activity of the company that owns the Client Data base*
- para los mensajes de correo electrónico, el campo técnico reservado al remitente del mensaje contiene una dirección de correo electrónico cuyo nombre de dominio corresponde bien al remitente real, bien a un proveedor de servicios que interviene en el encaminamiento del mensaje, así como un nombre visual que informa claramente al destinatario del remitente del mensaje *for e-mails, the technical field reserved for the sender of the message contains an e-mail address whose domain name corresponds either to the actual sender or to a service provider involved in the routing of the message, and a display name clearly informing the recipient of the sender of the message.*

El Cliente dedica un subdominio o un nombre de dominio a los mensajes de correo electrónico enviados por Splio *The Client dedicates a sub-domain or a domain name to e-mail messages sent by Splio.*

El titular del nombre de dominio debe ser públicamente identificable en las bases de datos WHOIS (no anónimo) *The owner of the domain name must be publicly identifiable on WHOIS databases (not anonymous).*

- ofrecer a los destinatarios un medio sencillo, gratuito, expreso e inequívoco de oponerse a la recepción de nuevos Mensajes Electrónicos, ofreciendo (1) para los correos electrónicos y/o boletines informativos, un enlace de cancelación de suscripción claramente visible y funcional y (2) para los mensajes SMS, un mensaje de marketing con la palabra STOP, cuyo funcionamiento haya sido verificado (si se envían a países cuyos operadores ofrecen esta función) o un derecho de oposición recogido mediante una casilla de verificación *to offer recipients a simple, free, express and unambiguous means of objecting to the receipt of new Electronic Messages, by offering (1) for e-mails and/or newsletters, a clearly visible and functional unsubscribe link and (2) for SMS messages, a marketing message with the word STOP, the operation of which has been verified (if sent to countries whose operators offer this function) or a right of objection collected by means of a tick box.*

El enlace para darse de baja permite darse de baja sin necesidad de identificar manualmente al destinatario. *The unsubscribe link allows unsubscribing without manual identification of the recipient.*

Al recoger Datos, el Cliente debe informar a la persona en particular de la siguiente información: *When collecting Data, the Client must inform the person in particular of the following information:*

- a) la identidad y los datos de contacto del responsable del tratamiento *the identity and contact details of the data controller*
- b) en su caso, los datos de contacto del Data Protection Officer *where applicable, the contact details of the DPO*
- c) los fines del tratamiento a que se destinan los Datos y la base jurídica del tratamiento (ejecución de un contrato, cumplimiento de una obligación legal, consentimiento o intereses legítimos del responsable del tratamiento) *the purposes of the processing for which the Data is intended and the legal basis for the processing (performance of a contract, compliance with a legal obligation, consent or the legitimate interests of the data controller)*
- d) los destinatarios o categorías de destinatarios de los Datos, en su caso; *and the recipients or categories of recipients of the Data, if any;*
and
- e) cuando proceda, el hecho de que el responsable del tratamiento se propone transferir Datos personales a un tercer país *where applicable, the fact that the Data controller intends to transfer personal Data to a third country*
- f) durante cuánto tiempo se conservarán los Datos *how long the Data will be kept*
- g) la existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los Datos, su rectificación o supresión, o la limitación del tratamiento en relación con el interesado, o el derecho a oponerse al tratamiento y el derecho a la portabilidad de los Datos *the existence of the right to request from the Data controller access to the Data, its rectification or erasure, or a restriction on the processing relating to the data subject, or the right to object to the processing and the right to Data portability.*
- h) derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control *the right to lodge a complaint with a supervisory authority.*
- i) la existencia de la toma de decisiones automatizada, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, del RGPD, y, al menos en tales casos, información útil sobre la lógica subyacente y la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado *the existence of automated decision-making, including profiling, as referred to in Article 22(1) and (4) of the GDPR, and, at least in such cases, useful information concerning the underlying logic and the significance and intended consequences of such processing for the data subject.*

El Cliente se compromete a no recopilar o almacenar Datos Sensibles tal y como se definen en el Applicable Data Protection Legislation aplicable dentro de la plataforma Splio. *The Client agrees not to collect or store sensitive Data as defined in the applicable Applicable Personal Data Protection Legislation within the Splio platform.*

El Cliente, como responsable del tratamiento de datos, indemnizará a Splio frente a cualquier acción de terceros interpuesta contra Splio, incluida cualquier acción interpuesta por una autoridad administrativa o judicial basada en el tratamiento de Datos. En este caso, (i) Splio cooperará lealmente con el Cliente, siempre que la defensa presentada por el Cliente no sea contraria a los intereses de Splio y (ii) el Cliente asumirá las sanciones de cualquier tipo, incluidas las multas, que puedan imponerse a Splio, o los costes incurridos (incluidos los honorarios razonables de abogados), en relación con dicha acción *The Client, as data controller, indemnifies Splio against any third-party action brought against Splio, including any action brought by an administrative or judicial authority based on the processing of Data. In this case, (i) Splio will cooperate loyally with the Client, provided that the defence presented by the Client is not contrary to Splio's interests and (ii) the Client shall bear any penalties of any kind, including any fines, which may be imposed on Splio, or costs incurred (including reasonable lawyers' fees), in connection with the said action.*

En caso de que el Cliente sea calificado como responsable del tratamiento de datos en virtud del Applicable Data Protection Legislation, el Cliente se compromete a garantizar que el Cliente cumple todas las obligaciones del presente Apéndice 1 y se considerará que actúa en nombre del Cliente con respecto a Splio. *Should the Client be qualified as a Data controller under the Applicable Personal Data Protection Legislation, the Client undertakes to ensure that the Client complies with all the obligations of this Appendix 1 and shall be deemed to be acting on behalf of the Client with respect to Splio.*

ANEXO 2 al Anexo A Términos y Condiciones Generales: ESTATUTO ANTI-SPAM - REGLAS Y MEJORES PRÁCTICAS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DEL GRUPO Splio [APPENDIX 2 of Exhibit A Terms & General Conditions: ANTI-SPAM CHARTER - RULES AND BEST PRACTICES FOR THE USE OF SERVICES OF THE Splio GROUP]

El Grupo Splio es un proveedor de servicios de software de marketing en modo SaaS, que ofrece distintos Servicios a sus Clientes. La plataforma informática de Splio en modo SaaS combina un número de módulos que permiten al Cliente organizar estrategias de comunicación omnicanal desde la base de datos del Cliente. El respeto de la Legislación Aplicable y de las buenas prácticas es necesario para mantener y fomentar la reputación del Grupo Splio frente a los proveedores de servicios de correo electrónico y a los operadores de telecomunicaciones. Esta reputación es esencial para una entregabilidad óptima y para permitir al Cliente utilizar el marketing electrónico en todo su potencial, con el fin de expandir su negocio. Del mismo modo, la normativa y las buenas prácticas también permiten garantizar el respeto de los derechos y privacidad de los receptores. *The Splio Group is a marketing software provider in SaaS mode, offering various Services to its Clients. The Splio SaaS IT platform combines a number of modules allowing the Client to orchestrate omnichannel communication strategies from their Client database. The respect of Applicable Regulations and good practices is necessary in maintaining and developing the Splio Group's reputation towards email service providers and telecommunications operators. This reputation is essential for optimal deliverability and enables Client to use electronic marketing to its full potential in order to expand their businesses. The rules and good practices also make it possible to guarantee the respect of the recipients' rights and privacy.*

El Estatuto aplicable se describe en el siguiente enlace: <https://splio.com/es/politica-anti-spam/>
The applicable Charter is described under the following link: <https://splio.com/en/anti-spam-policy/>

ANEXO 3 al Anexo A Términos y Condiciones Generales: NIVELES DE SERVICIOS APPENDIX 3 of Exhibit A Terms & General Conditions: SERVICES LEVELS

1. OBJETIVO DE LOS NIVELES DE SERVICIOS *PURPOSE OF SERVICES LEVELS*

El objetivo de este Anexo es definir la política del Grupo Splio relativa a la disponibilidad de sus Servicios SaaS y niveles de Servicios aplicable entre Splio y el Cliente. *The purpose of this Appendix is to define Splio Group's policy related to its SaaS Services availability and level of Services applicable between Splio and the Client.*

Los Clientes cuyo Contrato siga vigente pueden ponerse en contacto con Splio a través del portal de asistencia [<https://support.splio.com/hc/fr-fr>]. *Clients whose Contract is still valid can contact Splio via the support portal [<https://support.splio.com/hc/fr-fr>]*

2. DEFINICIONES *DEFINITIONS*

"Incidente Bloqueante": hace referencia a cualquier incidente que conlleve la interrupción total del Servicio SaaS *"Blocking Incident"*: *means any incident leading to the total stoppage of the SaaS Service.*

"Incidente Mayor": hace referencia a un Incidente que conlleve una parada total o una interrupción recurrente de una o varias funcionalidades del Servicio SaaS para el cual haya una solución alternativa, o cualquier Incidente que comporte una degradación perceptible en el rendimiento, funcionalidades o capacidades operativas de los Servicios SaaS. *"Major Incident"*: *means any Incident leading to the total stoppage or recurrent interruption of one or several functionalities of the SaaS Service for which there is an alternative solution, or any Incident resulting in a noticeable degradation in performance, functionality, or operating capabilities of the SaaS Services.*

"Incidente Menor": cualquier incidente que no sea un Incidente Bloqueante ni un Incidente Mayor. *"Minor Incident"*: *any incident that is neither Blocking Incident nor Major Incident.*

"Indisponibilidad": hace referencia a cualquier acontecimiento a partir del cual el Servicio SaaS resulte (i) totalmente inaccesible debido a la pérdida total de conectividad al Servicio SaaS, siempre que la pérdida de conectividad resulte de una disfunción de la red o de los equipos bajo el control de Splio, o (ii) inutilizable como resultado de un Incidente Bloqueante, fuera del Mantenimiento Programado. *"Unavailability"*: *shall mean any event where the SaaS Services are (i) totally inaccessible due to the total loss of connectivity at the SaaS Services where this loss of connectivity is caused by a malfunction of Splio's network or equipment under the control of the Splio Group, or (ii) unusable as a result of a Blocking Incident, outside of Scheduled Maintenance.*

"Mantenimiento Programado": hace referencia a los eventos de mantenimiento programados de los Servicios (incluidas las actualizaciones del sistema), siempre y cuando dichos eventos tengan lugar de lunes a viernes en la franja horaria comprendida entre las 10:00 p.m. y las 08:00 a.m. (horario Europeo/Paris). El Mantenimiento Programado no está comprendido en el cálculo para el Índice de Disponibilidad Mensual. *"Scheduled Maintenance"*: *means the scheduled maintenance events for the Services (including system updates), provided that these events take place from Monday to Friday between 10:00 p.m. and 08:00 a.m. (Europe/Paris times). The Scheduled Maintenance does not enter into the calculation for the Monthly Availability Rate.*

"Índice de Disponibilidad Mensual": hace referencia al porcentaje obtenido a partir de la aplicación de la fórmula siguiente:

(Número total de minutos de un mes natural – número total de minutos de Mantenimiento Programado en el mismo mes natural – número de minutos de Indisponibilidad en el mismo mes natural)

(Número total de minutos de un mes natural – número total de minutos de Mantenimiento Programado en el mismo mes natural)

X100

"Monthly Availability Rate": *means the percentage obtained following the application of the following formula:*

(Total number of minutes in a calendar month – total number of minutes of Scheduled Maintenance in the same calendar month – number of Unavailability minutes in the same calendar month)

X100

(Total number of minutes in a calendar month – number of Scheduled Maintenance minutes in the same calendar)

"Coste Operativo Mensual": hace referencia a las tarifas de suscripción mensuales por los Servicios SaaS tal y como se describen en las Condiciones Particulares, excluyendo los costes relativos al Enrutamiento o los Servicios Bajo Demanda.

"Monthly Operating Cost": *shall mean the monthly subscription fees for the SaaS Services as defined in the Specific Conditions, excluding fees related to Routing or On-Demand Services.*

"Crédito de Servicio": significa las penalizaciones emitidas al Cliente por Splio en caso de incumplimiento por parte de Splio de su Compromiso de Servicio y/o Compromiso de Soporte, de acuerdo con este Anexo *"Service Credit"*: *means the penalties issued to the Client by Splio in case of breach by Splio of its Service Commitment and/or Support Commitment, in accordance with this Appendix.*

"Ticket": se refiere a una solicitud de asistencia por parte del Cliente según el procedimiento y el formato descritos en el artículo 3.2 siguiente *"Ticket"*: *means a request for assistance by the Client according to the procedure and format described in Article 3.2 below.*

3. SUPPORTO TECNICO *TECHNICAL SUPPORT*

3.1 Responsabilidad del Cliente en materia de Soporte *Client's Responsibility for Support*

3.1.1 Como Usuario Final, el representante técnico del Cliente tiene acceso a los siguientes servicios del sitio web de asistencia técnica *As End User, the Client's technical representative has access to the following services on the Support website*

- Registro/seguimiento de Tickets *Registration/tracking of Tickets*
- Consulta/búsqueda en la base de conocimientos (FAQ), incluida la información sobre Módulos *consultation/search of the knowledge base (FAQ), including information on Modules*

3.1.2 Información preliminar que debe consultarse en el sitio web de Soporte de Splio [<https://support.splio.com>] *Preliminary information to be consulted on the Splio Support website [<https://support.splio.com>]*

Antes de ponerse en contacto con el Soporte y crear un Ticket, el Cliente se compromete a consultar la base de conocimientos para encontrar una solución al problema encontrado. *Before contacting Support and creating a Ticket, the Client undertakes to consult the knowledge base to find a solution to the problem encountered.*

3.1.3 El Cliente se compromete a cumplir las formalidades del Ticket indicadas a continuación para obtener el Soporte Splio con el fin de agilizar la resolución de las Incidencias descritas anteriormente. *The Client agrees to comply with the Ticket formalities set out below to obtain Splio Support in order to speed up the resolution of the Incidents described above.*

Dependiendo de la gravedad del Incidente y del nivel de soporte, el equipo de Soporte llevará a cabo las siguientes acciones: *Depending on the severity of the Incident and the level of support, the Support team will carry out the following actions:*

- Investigación de Incidentes *Incident investigations*
- Simulaciones e intentos de réplica *Simulations and replication attempts*

En función de las conclusiones de estas investigaciones, el equipo de Soporte proporcionará explicaciones técnicas o funcionales de las Incidencias, soluciones provisionales y, a continuación, soluciones definitivas. *Depending on the conclusions of these investigations, the Support team will provide technical or functional explanations of the Incidents, interim solutions and then final solutions.*

3.1.4 Principio de reciprocidad *Principle of reciprocity*

Splio se compromete a reaccionar rápidamente a los Tickets de acuerdo con los niveles de Incidencia para diagnosticar y resolver el problema técnico y/o funcional. *Splio undertakes to react quickly to Tickets according to the Incident levels to diagnose and resolve the technical and/or functional problem.*

Recíprocamente, el Cliente se compromete a Reciprocally, the Client agrees to :

- seguir el procedimiento descrito en el artículo 3.2 a continuación y responder con prontitud a las solicitudes del equipo de Soporte para que éste pueda realizar un diagnóstico eficaz y acelerar la resolución de la Incidencia *follow the procedure described in Article 3.2 below and respond promptly to requests from the Support team so that the latter can make an effective diagnosis and speed up the resolution of the Incident*
- disponer de personal técnico suficiente y competente para realizar pruebas y diagnósticos adicionales y participar en conferencias telefónicas hasta que se resuelva el Incidente *have sufficient and competent technical personnel to carry out additional tests and diagnoses and to participate in conference calls until the Incident is resolved.*

3.2 Cómo ponerse en contacto con el Soporte de Splio *How to Contact Splio Support*

3.2.1 Procedimiento que debe seguir el Cliente *Procedure to be followed by the Client*

Para que Splio pueda atender la solicitud del Cliente, éste deberá presentar su solicitud de soporte a través de los canales especificados a continuación y en forma de Ticket incluyendo los elementos descritos en el artículo 3.2.2. *In order for Splio to be able to consider the Client's request, the Client must submit his or her support request via the channels specified below and in the form of a Ticket including the elements described in article 3.2.2.*

- De lunes a viernes, de 9.00 a 18.00 (hora de Europa/París), a través del portal de soporte [<https://support.splio.com>] *Monday to Friday, 9 a.m. to 6 p.m. (Europe/Paris times), via the support portal [<https://support.splio.com>]*
- Fuera de estas horas, a través del portal de servicios [<https://support.splio.com>] *Outside these hours, via the service portal [<https://support.splio.com>]*
- Se asignará un número de Ticket para cualquier referencia posterior a la solicitud *A Ticket number will be assigned for any subsequent reference to the request*
- La lengua utilizada para el Soporte técnico es el español. Excepcionalmente, puede utilizarse el inglés. *The language used for technical support is Spanish. Exceptionally, English may be used*
- Splio no presta asistencia técnica los Sábados, Domingos y Festivos. *Splio does not provide technical support on Saturdays, Sundays and public holidays*

3.2.2 Información necesaria para el Soporte/Formato del Ticket *Information Needed for Support/Ticket Format*

Para poder optar al Soporte, el Cliente debe notificar el Incidente a través de un formulario de contacto en línea en <https://support.splio.com/hc/en-us/requests/new> y completar la siguiente información: *To be eligible for Support, the Client must report the Incident via an online contact form at <https://support.splio.com/hc/en-us/requests/new> and complete the following information*

- Dirección de correo electrónico *E-mail address*
- Nombre del contacto/Usuario Final y empresa, así como los nombres de cualquier otro contacto *Name of contact/End User and company, as well as the names of any other eventual contacts*
- Universo o marca preocupado *Universe or Brand concerned*
- Nombre del módulo *Name of the Module(s) concerned*
- Nombre de la Campaña *Name of the Campaign*
- Objeto del problema técnico y/o funcional *Subject of the technical and/or functional problem*
- Data de aparición del Incidente y si se ha producido antes *Date of occurrence of the Incident and whether it has occurred before*
- Descripción detallada del problema, incluyendo enlace URL, ID del filtro y capturas de pantalla para facilitar la investigación *Detailed description of the Incident, including URL link, filter ID and screenshots to facilitate investigation*
- Anexos necesarios para la investigación *Attachments required for investigation*

3.2.3 Si no se acepta la solicitud de Soporte *Cases when a Support request is rejected*

En caso de que el Cliente no haya seguido el procedimiento anterior, Splio se reserva el derecho de rechazar la solicitud del Cliente *In the event that the Client has not followed the above procedure, Splio reserves the right to reject the Client's request*

3.3 Asistencia técnica de Splio / fuera del ámbito de Soporte *Splio technical support / outside the scope of Support*

Si los problemas encontrados por el Cliente no son Incidentes, Splio se reserva el derecho de rechazar la solicitud de Soporte. *If the problems encountered by the Client are not Incidents, Splio reserves the right to refuse the request for Support*

Por ejemplo, en los siguientes casos: For example, in the following cases

- Se requiere formación *Training is required*
- Soporte con aplicaciones de terceros y desarrollos específicos realizados por el Cliente (integración de código de correo electrónico) *Support on third-party applications and specific developments made by the Client (integration of e-mail code)*
- La solución requiere trabajar en modo proyecto *The solution requires working in project mode*
- La solución requiere limpiar los Datos del Cliente *The solution requires cleaning of Client data*

Si el Cliente insiste en recibir asistencia técnica por parte de Splio, se preparará un presupuesto basado en el tiempo antes de cualquier intervención por parte de Splio, a una tarifa de 200 euros Precio impuestos ex. /hora. *If the Client insists on technical support from Splio, a prior time-based quotation will be prepared prior to any intervention by Splio, at a rate of 200 Euro excl. taxes/hour.*

Una vez aceptado el presupuesto y firmado por el Cliente, Splio facturará el 100% del importe a plazos (por adelantado), indicando al mismo tiempo una fecha prevista de finalización de la asistencia técnica. *Once the quotation has been accepted and signed by the Client, Splio will invoice 100% of the amount in arrears (in advance), while indicating an expected end date for the technical assistance.*

4. NIVELES DE SOPORTE *LEVELS OF SUPPORT*

Los niveles de soporte (en adelante los "Compromisos de Soporte"): *The support levels (hereinafter the "Support Commitment"):*

Nivel de Soporte de acuerdo con la naturaleza del Incidente <i>Level of Support according to the nature of the Incident</i>	Naturaleza del Incidente <i>Nature of Incident</i>	Tiempo de respuesta <i>Response time</i>	Ejemplos <i>Examples</i>
Nivel 1 <i>Level 1</i>	Incidente Menor <i>Minor Incident</i>	Cuatro (4) horas <i>Four (4) hours</i>	Petición de soporte para el uso de la plataforma Splio <i>Support request to use the Splio platform</i>
Nivel 2 <i>Level 2</i>	Incidente Mayor <i>Major Incident</i>	Una (1) hora <i>One (1) hour</i>	Disfunción de una función o Módulo (según descrito en el Anexo 2 "Descripción de los Servicios" de las Condiciones Particulares) <i>Dysfunction of a feature of a Module (as described in Exhibit 2 "Services Description" of the Specific Conditions)</i>
Nivel 3 <i>Level 3</i>	Incidente Bloqueante <i>Blocking Incident</i>	Treinta (30) minutos <i>Thirty (30) minutes</i>	Servicios total stop/indisponibilidad de un Módulo (según descrito en el Anexo 2 "Descripción de los Servicios" de las Condiciones Particulares) <i>SaaS Services total stop / unavailability of a Module (as described in Exhibit 2 "Services Description" of the Specific Conditions)</i>

5. COMPROMISO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO SAAS *SAAS SERVICE AVAILABILITY COMMITMENT*

Splio se compromete a poner todos los esfuerzos comerciales razonables para permitir la disponibilidad de los Servicios SaaS con un Índice de Disponibilidad Mensual del 99% durante un mes natural (en adelante, el "Compromiso de Servicio"). *Splio undertakes to use all commercially reasonable efforts to make the SaaS Services available with a Monthly Availability Rate of 99% over a calendar month (hereinafter, the "Service Commitment").*

6. CRÉDITOS DE SERVICIO *SERVICES CREDIT*

El Crédito de Servicio es un porcentaje del Coste Operativo Mensual. En el supuesto de que el Compromiso de Soporte y/o Servicio no se cumpliera, el Cliente tendrá derecho a solicitar el pago de penalizaciones, en forma de crédito en una factura futura (en adelante, el "Crédito de Servicio"), de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Contrato. *The Service Credit is a percentage of the Monthly Operating Cost. In the event the Support and/or Service Commitment is not met, the Client may request the payment of penalties delivered in the form of a credit note on a later invoice (hereinafter, the "Service Credit"), according to the conditions of the present Contract.*

7. CRÉDITOS DE SERVICIO POR EL COMPROMISO DE SERVICIO SERVICES CREDIT FOR THE SERVICE COMMITMENT

En el supuesto de que el Compromiso de Servicio no se hubiera cumplido durante el mes anterior, el Cliente tendrá derecho a solicitar la aplicación de un Crédito de Servicio de conformidad con el Índice de Disponibilidad Mensual alcanzado durante dicho mes natural anterior, de acuerdo con lo siguiente: *In the event the Service Commitment is not met on a past calendar month, the Client may request the application of a Service Credit according to the Monthly Availability Rate reached over the related past calendar month, according to the following:*

Índice de Disponibilidad Mensual Monthly Availability Rate	Crédito de Servicio Service Credit
Menor del 98,99% pero no menor del 95% <i>Less than 98,99% but no less than 95%</i>	10% del Coste Operativo Mensual <i>10% of the Monthly Operating Cost</i>
Menor del 95% <i>Less than 95%</i>	20% del Coste Operativo Mensual <i>20% of the Monthly Operating Cost</i>

8. CRÉDITO DE SERVICIO PARA EL COMPROMISO DE SOPORTE SERVICES CREDIT FOR THE SUPPORT COMMITMENT

En el supuesto de que el Compromiso de Soporte descrito en el punto 4 anterior no se cumpliera, los siguientes Créditos de Servicio aplican por cada día de retraso: *In the event the Support Commitment described on point 4 above is not met, the following Service Credit apply per working day late:*

Naturaleza del Incidente Nature of Incident	Crédito de Servicio Service Credit
Menor <i>Minor</i>	3% del Coste Operativo Mensual <i>3% of the Monthly Operating Cost</i>
Mayor <i>Major</i>	4% del Coste Operativo Mensual <i>4% of the Monthly Operating Cost</i>
Bloqueante <i>Blocking</i>	5% del Coste Operativo Mensual <i>5% of the Monthly Operating Cost</i>

Cualquier solicitud de Crédito de Servicio del Cliente validada por Splio se aplicará en la factura mensual siguiente a la fecha de presentación de la solicitud por parte del Cliente. Un Crédito de Servicio no es transferible ni podrá ser cedido. En cualquier caso, el importe del Crédito de Servicio susceptible de ser adeudado por Splio de conformidad con el presente Anexo 3 respecto a un mes natural, no podrá exceder la cantidad equivalente al cincuenta por ciento (50%) de los importes pagados por el Cliente por el importe del Coste Operativo Mensual. Adicionalmente, el importe del Crédito de Servicio susceptible de ser adeudado por Splio de conformidad con el presente Anexo 3 respecto a un año natural, no podrá exceder la cantidad equivalente al diez por ciento (10%) de los importes pagados por el Cliente por la suscripción al Servicio SaaS para ese año natural en cuestión (esto es, el importe del Coste Operativo Mensual pagado por el Cliente en el año natural en cuestión). *Any Client Service Credit request validated by Splio shall be applied on the upcoming monthly invoice following the Service Credit request. A Service Credit is not transferable and cannot be assigned. In any event, the amount of Service Credits which may possibly be owed by Splio pursuant to this Annex 3 in respect of a calendar month cannot exceed an amount equal to fifty per cent (50%) of the sums paid by the Client in respect of the Monthly Operating Cost. Moreover, the amount of Service Credits which may possibly be owed by Splio pursuant to this Annex 3 in respect of the calendar year cannot exceed an amount equal to ten per cent (10%) of the sums paid by the Client in respect of the subscription to the SaaS Service in question for this calendar year (i.e. the amount of Monthly Operating Costs paid by the Client in respect of the calendar year in question).*

9. SOLICITUD DEL CRÉDITO DE SERVICIO SERVICE CREDIT REQUEST

Al objeto de recibir el Crédito de Servicio, el Cliente enviará a Splio una notificación por carta certificada con acuse de recibo. Esta solicitud debe enviarse a soporte en los treinta (30) días naturales siguientes al último día del mes siguiente al que el Compromiso del Servicio o de Soporte no hubiera sido alcanzado. *In order to receive a Service Credit, the Client shall send to Splio a registered letter with acknowledgement of receipt. This request shall be sent to support within thirty (30) calendar days following the last day of the month following which the Service or the Support Commitment has not been achieved.*

Dicha notificación deberá contener *This request shall mention:*

- la mención expresa de que se trata de una solicitud de Crédito de Servicio *expressly it is a Service Credit request*
- (i) el mes en el que el Compromiso de Servicio o de Soporte no se ha cumplido o (ii) las fechas y horas de Indisponibilidad constatadas por el Cliente *(i) the month where the Service or the Support Commitment is not met or (ii) the dates and hours of Unavailability noticed by the Client*
- El nombre de la instancia, universo o cuenta afectada por la Indisponibilidad *The name of the instance, universe, or account impacted by the Unavailability.*

10. EXCLUSIONES EXCLUSIONS

El Compromiso de Servicio y el Compromiso de Soporte no se aplican a los siguientes casos:

The Service Commitment and the Support Commitment does not apply to the following cases:

- Suspensión del Servicio SaaS, en virtud del artículo 11.4 y 11.5 de las Condiciones Generales *Suspension of the SaaS Services as stipulated in article 11.4 et 11.5 of the General Conditions of Use*
- Indisponibilidad causada por cualquier evento fuera del control del Grupo Splio, tal como un evento de fuerza mayor, caso fortuito, averías en la red que acaecieran fuera de la red de Splio, acciones u omisiones de terceros independientes *Unavailability caused by any event out of the control of the Splio Group, such as force majeure, acts of God, network malfunctions out of Splio network, actions of inactions of independent third parties*
- Indisponibilidad del Servicio SaaS que no haya sido Puesto en Marcha *Unavailability of the SaaS Services that have not Go Live*
- En caso de no colaboración por parte del Cliente (falta de respuesta a las solicitudes razonables de información de Splio). *In the event of non-cooperation by the Client (failure to respond to reasonable requests for information from Splio)*