



ePages Southern Europe S. L.  
Entenza 332- 334, 3<sup>a</sup>-2<sup>b</sup>  
08029 Barcelona

## CONDICIONES GENERALES

### DE LA

### ENTIDAD

### EPAGES SOUTHERN EUROPE S.L.

### ePages Southern Europe S.L

#### § 1 General – Aplicabilidad

a) Las siguientes Condiciones generales se aplican en exclusiva a todas las transacciones de “ePages Southern Europe S.L.” (en adelante, “ePages”). En caso de conflicto entre las Condiciones del cliente o cualesquiera otras condiciones distintas de las Condiciones generales de ePages, prevalecerán las Condiciones generales de ePages, a menos que ePages haya acordado explícitamente tal excepción por escrito.

Las Condiciones generales de ePages tienen prioridad, aun en el caso de que ePages tenga conocimiento de la existencia de Condiciones generales contradictorias o diferentes y las ofrezca sin reservas ni objeciones.

Estas condiciones generales son de aplicación en el ámbito del derecho de empresa y del empresario.

b) Estas Condiciones generales constan de dos partes: el “Marco”, que es independiente del producto o servicio específicos adquiridos, y las Condiciones generales concretas aplicables a la actividad específica implicada, incluidas como Apéndices I-VI.

El apéndice aplicable depende del producto o servicio obtenidos.

Las Condiciones del **Apéndice I** se aplican al comprador del software estándar de ePages. El **Apéndice II** corresponde al Programa de asociados para ePages. El **Apéndice III** corresponde a las sesiones de formación de ePages. El **Apéndice IV** corresponde a los servicios de consultoría. El **Apéndice V** se refiere a los servicios de asistencia de ePages. Por último, el **Apéndice VI** corresponde al alquiler de software estándar por ePages. Las condiciones específicas que se recogen en estos Apéndices tienen prioridad sobre las condiciones generales de este “Marco”.

#### § 2 Precios – Condiciones de pago

a) Todos los precios indicados son precios netos, y no incluyen el impuesto, sobre el valor añadido (IVA) aplicable legalmente.

b) Mientras las confirmaciones de pedido no digan nada en sentido contrario, se entiende que los precios de ePages son ExW (INCO-Terms 2000). Los precios no incluyen los gastos de embalaje ni de transporte.

c) Todos los pagos deben hacerse efectivos al recibir la factura, a menos que se indiquen otras condiciones de pago en la factura. Los descuentos de efectivo sólo se aceptan en casos en que hayan sido acordados por ePages de antemano y por escrito.

d) ePages podrá cargar intereses por cuentas a cobrar vencidas.

El tipo de interés será de 8 puntos porcentuales (8%) por encima del tipo de interés de préstamo en cada momento del Banco Central Europeo. Por otra parte, ePages podrá interrumpir o suspender, con un preaviso de 15 días (15), los cometidos a los que le obligan estas Condiciones generales si el Cliente no paga en debido tiempo.

e) El Cliente no podrá compensar cuentas a cobrar con cuentas a pagar que pueda tener con ePages, a menos que tenga derecho legal para ello, o a menos que ePages haya aceptado dicha posibilidad por escrito (compensación de créditos). En esos casos, el Cliente podrá retener el pago, siempre que la reclamación implique la misma disputa contractual.

#### § 3 Responsabilidad

a) La responsabilidad de ePages es ilimitada en caso de Dolo, mediando Culpa o Negligencia grave causados por ePages o sus empleados.(Art.1902 y 1903 Código Civil). En el marco de las obligaciones contractuales se aplicará el Art. 1101, 1106,1107 CC ; dolo en el cumplimiento de obligaciones).

b) En caso de no existir Negligencia grave, o conductas dolosas ePages únicamente será responsable si se ha vulnerado alguna obligación fundamental de este Contrato (Incumplimiento Contractual).

c) Si se ha vulnerado alguna obligación fundamental, según lo estipulado más arriba en §3 b); la responsabilidad máxima se limitará a:b.1) la suma de la cuota de 12 meses por servicios, b.2) el valor contractual de consultoría multiplicado por cinco, o b.3) la cuota de las licencias de software multiplicada por tres. En todos los casos, la responsabilidad máxima se limitará a la que sea habitual y usual para tales reclamaciones por daños en la Jurisdicción que cubra estas Condiciones generales (Art.1101, 1106,1107 Cc). ePages excluye expresamente la asunción de cualquier tipo de responsabilidad, en particular por daños no relacionados con este contrato, por daños materiales accesorios, indirectos o lucro cesante.

d) El Cliente estará obligado a hacer una copia de seguridad diaria de sus datos. Toda posible responsabilidad de ePages en caso de pérdida de datos se limitará al coste de restaurar los datos de las copias de seguridad actuales. Las partes convienen en definir "actuales" como los intervalos de copias de seguridad razonables y típicos para el sector de actividad del Cliente.

e) El derecho del Cliente a reclamar por daños y perjuicios o por el incumplimiento del contrato es de doce (12) meses contados desde el momento en que se conoce del agravio (Art. 1968 CC)

#### § 4 Conservación de la titularidad

a) Una vez abonado el pago en su totalidad, el cliente tendrá la obligación de recoger toda la documentación que él o un tercero tenga con relación al pedido. Queda excluida la correspondencia entre las partes o y las notas sencillas relativas a cambios organizativos, diagramas, cálculos, informes, etc., siempre que el cliente conserve el original.

b) La obligación de ePages de conservar la documentación se mantendrá 6 meses tras la petición por escrito de ePages al cliente. Si no se realiza ninguna petición, la obligación será por un año. De lo contrario, se aplicará el punto §4 a y ePages conservará los documentos durante un máximo de dos años.

#### § 5 Fuerza mayor

a) La ejecución del Contrato se puede ver retrasada por sucesos no controlables que afecten materialmente al servicio o hagan que sea temporalmente imposible para la parte respectiva cumplir con su parte del contrato.(Art. 1105 CC) En dichos casos, la parte que haya sufrido un suceso de fuerza mayor tendrá derecho a posponer el cumplimiento de sus servicios mientras dure el problema más un periodo razonable de tiempo de preparación.

b) A los efectos de este Contrato, las huelgas, paros o disturbios laborales similares serán considerados sucesos de "Fuerza mayor", puesto que son imprevisibles, son graves y no son atribuibles a ninguna de las partes. Cada parte deberá informar de inmediato a la otra parte de dichos sucesos.

#### § 6 Varios

a) Todos los acuerdos que contengan algún cambio, adición, aclaración o especificación relativas a la relación contractual entre ePages y el Cliente, así como cualquier otra modificación, promesa, notas complementarias, acuerdo o pacto entre ePages y el Cliente

debe realizarse por escrito para considerarse válido. Esto se aplica del mismo modo a la rescisión de esta obligación.

b) Se aplicará la legislación del Estado Español, a todas las reclamaciones relacionadas con este contrato. Las partes convienen específicamente en que no se aplicará la legislación mercantil de la ONU (CNUCCIM-CISG).

c) El tribunal y la jurisdicción para todas las disputas derivadas de este contrato será el de

Estado Español. No obstante, ePages tendrá derecho a cambiar el tribunal a uno que tenga jurisdicción sobre otra de sus sedes o la sede de sus clientes.

d) La invalidación o la no ejecutabilidad por cualquier motivo de alguna disposición de estas Condiciones generales no afectará ni ira en perjuicio de la validez o la ejecutabilidad de las demás disposiciones de las mismas. Lo mismo sucederá si se determina que estas Condiciones generales contienen alguna omisión.

Si se halla alguna omisión, por la presente las partes convienen en buscar la solución que más se acerque al resultado que se hubiera obtenido en caso de que las partes hubieran documentado la cuestión en estas Condiciones generales. Aplicación por tanto de la Analogía in bona parte.

e) Si las Condiciones generales del Cliente son jurídicamente idénticas a las de ePages, ePages convendrá en aceptar dichas condiciones. En lugar de crear de forma inherente conjuntos de normas individuales potencialmente conflictivas para resolver variaciones entre los dos conjuntos de Condiciones generales, las partes convienen en la utilización de normativas legales para resolver dichos conflictos. Lo mismo sucede si las Condiciones generales del Cliente contienen normas que no aparecen en las Condiciones generales de ePages. Si las Condiciones generales de ePages contienen elementos no incluidos en las Condiciones generales del Cliente, se aplicarán las normas de las Condiciones generales de ePages.

## Apéndice I

### ePages – Condiciones generales para la venta del software

#### § 1 Aplicabilidad

Estas condiciones específicas para la venta del software se aplican exclusivamente a la venta del software ePages estándar. En caso de que ePages proporcione software de otros fabricantes, se aplicarán los correspondientes contratos de licencia y condiciones de uso.

#### § 2 Condiciones de uso del software

El Contrato de licencia de usuario final de ePages (**EULA**, en sus siglas en inglés) se aplica a todas las entregas de software. El Cliente recibirá los archivos de programa ejecutables, incluida la documentación digital de usuario. El código fuente del programa no forma parte de la entrega.

#### § 3 Instalación, formación y consultoría

a) El Cliente es responsable de la instalación adecuada del software entregado. La instalación, la formación y las instrucciones operativas del Cliente no forman parte de la obligación de entrega de ePages. Dicha entrega de servicio sólo tendrá lugar sobre la base de un acuerdo aparte y se facturará por separado.

b) En tanto en cuanto ePages ofrezca formación, consultoría y/o asistencia a la instalación, el Cliente será responsable de garantizar que se cumplen todas sus obligaciones, y particularmente la disposición razonable de un espacio de trabajo, una infraestructura informática, una documentación y un capital humano adecuados. Si el Cliente no lo hace (según lo indicado anteriormente), el plazo o plazos relativo(s) a las obligaciones contractuales de ePages se ampliarán en consecuencia. Sin perjuicio de lo anterior, ePages tendrá derecho a cobrar al Cliente los gastos adicionales resultantes de posponer el plazo o plazos, por ejemplo, por el tiempo de inactividad de su personal, el alquiler del equipo, etc. Los demás derechos que otorga el presente contrato a ePages permanecen invariables.

#### § 4 Entrega del producto

a) Al iniciarse la entrega del producto presupuestado por ePages se da por supuesto que se han resuelto todas las cuestiones técnicas.

b) Para que ePages pueda entregar el producto a tiempo, es importante que el Cliente cumpla con sus obligaciones de forma oportuna y ordenada. ePages se reserva el derecho de insistir en el cumplimiento del contrato, aunque dichas condiciones no se cumplan.

c) En tanto en cuanto el Cliente no acepte los bienes a su debido tiempo o no cumpla las obligaciones que le otorga este contrato, ePages tendrá derecho a cobrar al Cliente los gastos derivados de tal incumplimiento. Todos los demás derechos y/o reclamaciones en virtud del presente contrato seguirán sin verse afectados por esa facturación.

d) Si se cumplen las condiciones antes mencionadas, el Cliente asumirá que todos los riesgos en el momento en que se produzca el retraso en la aceptación de los bienes o en el momento en que se produzca un retraso en el pago. Esto se aplicará, en particular, si los bienes se extravían o sufren daños durante dicho periodo de demora.

e) Si ePages es responsable de un retraso del envío, su responsabilidad máxima serán los límites legales, siempre que el Cliente pueda demostrar que su interés en el cumplimiento adicional del contrato ha sido eliminado a causa del retraso.

f) La responsabilidad máxima de ePages se define por los límites legales si los retrasos se han debido a una conducta dolosa o una negligencia grave de ePages. Los daños ocasionados por un empleado o un agente de ePages serán considerados daños causados por ePages. En tanto en cuanto un retraso no haya sido provocado por un incumplimiento doloso del contrato, el daño máximo se limita a aquél considerado habitual y usual en la jurisdicción que cubre estas Condiciones generales.

g) La responsabilidad de ePages en casos de retrasos en la entrega se limita al máximo legal, siempre que el retraso se deba a un incumplimiento de alguna obligación fundamental del contrato. En tales casos, el daño máximo se limita a las indemnizaciones por daños y perjuicios habituales y usuales en la jurisdicción que cubre estas Condiciones generales.

h) Por otra parte, la responsabilidad de ePages en casos de retraso en la entrega se limitará a un importe máximo del 5% del valor de la entrega por semana completa de retraso. El importe total no superará el 20 % del valor de la entrega.

i) Todos los demás derechos y reclamaciones legales del Cliente permanecen intactos.

#### § 5 Garantía y reclamaciones por daños y perjuicios

a) Las reclamaciones de garantía del Cliente sólo serán válidas siempre que el Cliente haya cumplido con sus obligaciones de investigación y reclamación descritos en el Código de Comercio español.

b) Si el producto es defectuoso, el Cliente tiene los remedios siguientes a su disposición:

i) la reparación del defecto, o ii) la nueva entrega del mismo producto sin el defecto. Si el Cliente opta por la corrección del defecto, ePages será responsable de todos los gastos derivados de la misma, y en particular de los gastos de envío, manipulación, mano de obra y piezas, siempre que los gastos incrementales no aumenten a causa de un cambio en la jurisdicción de envío.

c) Si la corrección del defecto no resuelve el problema, el Cliente tendrá la opción de rescindir el contrato o de recibir un reembolso parcial del precio de compra.

d) La responsabilidad máxima de ePages será el límite legal en aquellos casos en que el Cliente reclame daños y perjuicios sobre la base de una conducta dolosa o una negligencia grave de los representantes o agentes ePages. Si no existe dolo en los daños y perjuicios reclamados, la responsabilidad máxima se limitará a la que sea habitual y usual para tales reclamaciones por daños en la jurisdicción que cubra estas Condiciones generales.

e) La responsabilidad máxima de ePages será el límite legal en caso de vulneración de una obligación fundamental. En esos casos, la responsabilidad máxima de ePages se limitará a la que sea habitual y usual en la jurisdicción que cubra estas Condiciones generales.

f) Todas las demás formas de responsabilidad no mencionadas anteriormente quedan categóricamente excluidos de estas Condiciones generales, independientemente de las bases legales que representen. Esto se aplica particularmente a la responsabilidad relativa a la finalización de un contrato, otras reclamaciones por daños o cuestiones relativas a una presunta negligencia intencionada.

g) En tanto en cuanto la responsabilidad de ePages hacia sus clientes queda excluida o limitada, lo mismo se aplica a la responsabilidad personal de los empleados, contratistas y agentes de ePages.

#### § 6 Conservación de la titularidad

a) El Cliente tiene la obligación de informar a ePages inmediatamente si un tercero embarga los derechos de propiedad de ePages con relación al producto, impone un gravamen sobre los mismos o los invade de cualquier otro modo.

b) El Cliente tendrá derecho a vender el producto según las condiciones estipuladas en el EULA de ePages, y dentro de los límites de una transacción comercial estándar. En tales casos, cederá todas las reclamaciones, los derechos, las obligaciones y los privilegios, hasta el importe facturado por ePages, inclusive (incluido el IVA) a su comprador o tercero. ePages aceptará dicha cesión. El Cliente seguirá teniendo derecho al cobro de las cuentas a cobrar del citado tercero hasta que se realice la cesión de la titularidad propiamente dicha. ePages conviene en no exigir el cobro de esta deuda con el tercero, siempre que el Cliente conserve sus derechos y obligaciones y no solicite la declaración de bancarrota, insolvencia o protección legal de los acreedores. Si esto sucede y, si se solicita, el Cliente estará

obligado a informar a ePages del nombre y del resto de información pertinente del futuro deudor, a fin de que ePages pueda cobrar las cuentas a cobrar.

## Apéndice II

### ePages – Condiciones generales del programa de socios (“Partners Program”) de ePages

#### § 1 Aplicabilidad y ámbito

a) Este contrato pretende definir la relación entre ePages y sus “partners” oficiales (en adelante, los “Socios”) que comercializarán soluciones de comercio electrónico por Internet basadas en el software ePages. Ello incluye un enfoque de marketing conjunto de ambas partes.

Dentro del ámbito de este contrato, el (Partner) tendrá derecho a vender el software, según las condiciones descritas en este Contrato y en el Contrato de licencia de usuario final de ePages (EULA).

b) Este Contrato de asociación regirá las relaciones jurídicas entre ambos, así como los derechos y obligaciones de ambas partes.

c) El socio (Partner) puede ser un Socio (Partner) de implantación, un Socio (Partner) de alojamiento (proveedor de hosting), un Socio (Partner) tecnológico, o bien una combinación de los anteriores, según el programa de socios de ePages. El objetivo de los socios de implantación consiste en la reventa de los productos de ePages y en la implantación y personalización de los mismos para el comerciante. Los socios de alojamiento son principalmente compañías de telecomunicaciones o proveedores de servicios de internet que, partiendo de la tecnología de ePages, ofrecen a sus clientes servicios y soluciones de comercio electrónico por una cuota mensual.

Los socios tecnológicos ofrecen soluciones y cartuchos creados con tecnología ePages.

d) A partir de la fecha de este contrato, el socio incluirá el software ePages en la gama de productos y servicios que ofrece a sus clientes. El socio deberá seguir el planteamiento de proporcionar a los clientes un asesoramiento competente y recomendar únicamente tecnologías que garanticen la mayor utilidad posible para solucionar las tareas específicas de los clientes.

e) El socio será reconocido y podrá promocionarse como socio de ePages con arreglo al presente contrato.

f) Los servicios y obligaciones de cada parte se definen en el folleto “Partners Program”.

#### § 2 Relación entre las partes

a) Las partes actuarán como entidades autónomas e independientes. Ninguna de las partes estará autorizada a realizar declaraciones oficiales en nombre de la otra parte.

Por otro lado, las partes convienen en que ninguna de las partes estará autorizada a actuar en calidad oficial en nombre de la otra parte, ni podrá crear una obligación de la otra parte para con un tercero por ningún motivo.

b) Los derechos otorgados a las partes en virtud del presente contrato son no exclusivos e intransferibles. Esto se aplicará asimismo a las empresas afiliadas al socio.

c) Los servicios que cada parte conviene en prestar a los clientes estarán sujetos a acuerdos aparte ejecutados de forma independiente por cada parte con el cliente en cuestión, a menos que las partes acuerden algo distinto. Cada parte será únicamente responsable ante el cliente en cuestión por los servicios a cuya prestación le obligan dichos acuerdos.

#### § 3 Derechos y obligaciones de ambas partes

a) La intención de las partes es crear una relación empresarial satisfactoria, y ambas partes procurarán aprovechar sus actividades empresariales y contactos actuales para alcanzar ese fin.

b) Las partes se proporcionarán periódicamente entre ellas información y observaciones relativas al mercado del comercio electrónico, y en particular relativas a la parte de soluciones de este

mercado. Por otro lado, intercambiarán periódicamente información y observaciones sobre proyectos pendientes y problemas que hayan surgido durante la implantación de los proyectos en curso. Esta información será considerada confidencial de conformidad con este Contrato de asociación.

#### § 4 Derechos y obligaciones del Socio

a) El Socio conviene en aplicar el mayor cuidado y pericia posibles para garantizar que los productos de ePages que recomienda a los clientes o posibles clientes están diseñados para cubrir las necesidades de éstos. El Socio dará al posible cliente la soporte técnico y comercial necesaria para obtener un buen resultado.

b) Por la presente, el Socio estará autorizado a distribuir copias físicas de las licencias, así como a comercializarlas y otorgarlas, para utilizar el software ePages en el curso de sus actividades comerciales. También estará autorizado a ceder los derechos y obligaciones descritos en el EULA a su cliente. En tales casos, el Socio se asegurará de que todos los clientes a los que se ceda el software ePages convengan por escrito en vincularse por las condiciones del EULA. Si no se puede obtener el acuerdo por escrito explícito del cliente (p. ej. el software ePages es parte integral de una solución de software más amplia del Socio), se aplicará lo siguiente: Mediante el uso de sus propias Condiciones generales, el Socio garantizará que los programas de software ePages entregados tengan al menos la misma protección que la que exige el EULA de ePages. Por otro lado, el Socio será responsable de garantizar que el ámbito del uso del software incluya únicamente lo que permiten las licencias concretas adquiridas y, en particular, en lo que se refiere a todas las limitaciones de ese uso.

c) Por la presente, el Socio subroga expresamente todas las reclamaciones de licencia relacionadas con ePages de la relación contractual con su cliente a ePages.

En consecuencia, ePages estará autorizado a litigar contra cualquier infracción de su acuerdo de licencia y los derechos correspondientes que emanan de la relación contractual socio/cliente. Esto no disminuirá ninguno de los derechos legales de ePages ante tales infracciones.

d) El Socio deberá notificar de inmediato a ePages si tiene conocimiento de alguna infracción o posible infracción de la licencia, del tipo que sea, concerniente al software ePages.

ePages y el Socio acordarán y coordinarán todas las acciones futuras contra el cliente.

e) El Socio podrá comprar el paquete o paquetes de software de ePages y utilizarlos él mismo, únicamente si firma un acuerdo de licencia de software aparte del mismo modo que un usuario final estándar. Esto no se aplicará a las licencias de desarrollador.

f) El Socio tendrá derecho a proporcionar el software ePages. Se asegurará de que el software se promocioe empleando diseños autorizados de ePages (p. ej. utilizando marcas comerciales y logotipos de ePages en sus colores originales). En particular, el Socio se asegurará de que el software se comercialice de conformidad con las especificaciones de ePages y de que sus clientes reciban toda la documentación oportuna, así como información relativa al software ePages.

El Socio deberá observar todas las directrices ofrecidas por ePages con relación a la promoción del software. Deberá incluir un logotipo proporcionado por ePages en un lugar destacado de su página web principal.

g) El Socio no dará a sus clientes ningún detalle de funciones ni promesas que sean engañosas o que se desvíen de las contenidas en los folletos proporcionados.

#### § 5 Derechos y obligaciones de ePages

a) Si el Socio decide distribuir el software ePages como revendedor,

ePages proporcionará al Socio el software con arreglo a las condiciones de la lista de precios actual de ePages, menos el descuento oportuno.

El Socio estará obligado a mantener confidencial la información relativa al importe y/o el porcentaje de descuento, y conviene en no revelar esta información, conjuntamente con lo estipulado en la cláusula §9 de este contrato, a ningún tercero.

b) Las partes convienen en que este acuerdo de descuentos reemplaza a todos los acuerdos de descuentos anteriores entre las partes. En los apéndices de este Contrato se definen otros derechos y obligaciones de ePages.

#### **§ 6 Plazo y finalización del contrato**

a) Este Contrato entrará en vigor en la fecha de la firma del mismo, y continuará vigente durante un (1) año. Al finalizar este plazo inicial, el

Contrato se renovará automáticamente durante un plazo de un (1) año más, a menos que ePages o el Socio lo rescindan por escrito previa notificación con noventa

(90) días de antelación a la fecha de finalización del plazo correspondiente, o a menos que las partes pacten un periodo de notificación distinto en un acuerdo que reemplace este contrato.

b) ePages conserva el derecho a la finalización extraordinaria con causa grave; Rescisión Contractual Unilateral. Este tipo de finalización deberá realizarse por escrito y no requiere ningún periodo de notificación concreto. Con arreglo a lo anterior, se puede producir la finalización inmediata del contrato según las condiciones siguiente (esta lista de condiciones o causas graves, no es en absoluto exhaustiva); ej.

- ePages recibe información que cuestiona seriamente la solvencia del Socio (p. ej. dejan de pagarse deudas pendientes) y el Socio no paga las facturas de ePages, a pesar de los recordatorios de pago.

- Se produce alguna acción, aplicación o procedimiento concernientes al Socio para el nombramiento de un administrador judicial, fideicomisario, síndico o funcionario similar, o cualquier suceso, acción, aplicación o procedimiento similar, en cualquier jurisdicción a la que esté sujeto el Socio;

- Si se considera que el Socio ya no es una "empresa en funcionamiento" o si ha cambiado la titularidad del Socio;

- Si el Socio hace caso omiso repetidamente a las cláusulas de este Contrato.

c) Al finalizar el presente Contrato, por el motivo que sea:

- Todas las copias del software ePages en posesión del Socio deberán devolverse a ePages inmediatamente.

- El Socio deberá dejar inmediatamente de representarse a sí mismo como socio de ePages, según lo descrito en § 1 de este Contrato

- Ambas partes deberán dejar inmediatamente de utilizar las marcas comerciales o los logotipos de la otra parte.

#### **§ 7 Responsabilidad para con terceros**

a) ePages defenderá e indemnizará al Socio ante una reclamación de que el software o una marca comercial utilizada en una solución de ePages infrinja el copyright, la patente, la marca comercial u otro derecho de la propiedad intelectual, siempre que:

(i) El Socio notifique la reclamación a ePages por escrito en un periodo de 30 días;

(ii) ePages tenga el control exclusivo sobre la defensa y todas las negociaciones de acuerdo

asociadas y (iii) el Socio proporcione a ePages la asistencia, información y autoridad necesarias para cumplir las obligaciones que otorga a ePages esta sección. Los gastos varios razonables que desembolse el Socio para ofrecer dicha asistencia serán reembolsados por ePages.

b) ePages no tendrá responsabilidad alguna por ninguna reclamación o infracción basadas en el uso de una versión reemplazada o modificada de la solución de ePages, si la infracción podría haberse evitado mediante el uso de una versión actualizada y no modificada de la solución de ePages que ePages haya proporcionado al Socio.

c) En caso de que ePages sepa o crea que la solución o la marca comercial de ePages infrinjan alguno de los derechos expresados en (1), más arriba, ePages tendrá la opción, a su cargo y a su criterio, de (i) modificar la solución o la marca comercial de ePages para que no incurran en dicha infracción; o (ii) obtener una licencia para el Socio para seguir usando la solución o la marca comercial de ePages. Si no es comercialmente razonable aplicar ninguna de las opciones anteriores,

ePages podrá, según su criterio, poner término al acuerdo de licencia a causa de la infracción y reembolsar las cuotas pagadas por las licencias en cuestión, o notificar al Socio para que deje de utilizar la propiedad intelectual correspondiente.

#### **§ 8 Penalizaciones contractuales, finalización especial y remedios jurídicos**

a) Si un Socio vulnera derechos y obligaciones de algún EULA como parte de una reventa del software, será responsable del pago de una penalización contractual por un importe del triple del precio de compra de la licencia de software correspondiente. Esto no implica la derogación de otros derechos.

b) Sin perjuicio de lo anterior, no se derogan los derechos a otras reclamaciones, p. ej. Los relativos a la propiedad intelectual, patentes y copyrights, así como otras formas de indemnización.

#### **§ 9 Confidencialidad**

a) Las partes estarán obligadas a tratar con confidencialidad durante un periodo de tiempo ilimitado toda la información confidencial y los secretos de empresa de la otra parte, aunque no se indique que es confidencial, obtenida como parte del presente contrato. La información intercambiada entre las partes y a la que la otra parte no tenga acceso por los canales de información normales será considerada confidencial. Esto se aplica en particular al software, los sistemas de software, la documentación y otras formas de correspondencia.

b) La información confidencial no se pondrá a disposición de terceros no autorizados. Los empleados con acceso a las cuestiones del contrato serán informados del copyright de la otra parte con respecto a programas, datos, documentos y copias de los mismos, y estarán obligados por escrito a mantener la confidencialidad.

## Apéndice III

### ePages – Condiciones generales para los cursos de formación

#### § 1 Aplicabilidad/Ámbito del contrato

a) Estas Condiciones específicas se refieren a los cursos de formación que "ePages Southern Europe S.L." pueda llevar a cabo periódicamente.

b) Para poder participar en una sesión de formación oficial de ePages, los alumnos deberán registrarse primero. El registro en un curso concreto se realizará mediante el formulario de pedido proporcionado por ePages, por Internet o en papel. El alumno seleccionará el curso concreto en ese formulario.

Las condiciones específicas asociadas al tipo y la profundidad de la sesión de formación se indican en la lista de precios actualizada.

#### § 2 Logística de formación

a) ePages lleva a cabo normalmente cursos específicos de productos por sí mismo o subcontrata el curso a terceros. ePages tiene libertad de elegir al instructor o subcontratista cuando se haga uso de terceros.

Por otro lado, ePages podrá, según su criterio, asignar el contrato de formación a un tercero. También podrá modificar el contenido del curso, siempre que el objetivo del curso no se vea afectado. Siempre que ePages lo notifique con una antelación razonable, podrá cambiar asimismo las fechas, horarios y ubicaciones de los cursos.

b) ePages hará todo lo posible por asegurarse de que su curso comunica y enseña toda la información necesaria para ajustarse al contenido del programa.

c) Los cursos se podrán llevar a cabo en las instalaciones de ePages, en las instalaciones del cliente o en cualquier otro lugar, siempre que el local haya sido coordinado con los clientes con una antelación razonable. Los cursos se realizarán a la hora indicada en la oferta enviada por ePages y firmada por el cliente.

d) En tanto en cuanto los cursos se realicen en las instalaciones de ePages, ePages proporcionará a cada alumno una estación de trabajo que incluya un PC, así como toda la documentación de formación necesaria. Todos los demás gastos complementarios (p. ej. Gastos de viaje, dietas durante el curso, etc.), correrán a cargo del alumno.

e) Si los cursos se van a realizar en las instalaciones del alumno, el alumno conviene en proporcionar la infraestructura necesaria para llevar a cabo el curso de forma eficiente y eficaz. Esto incluye, a título meramente ilustrativo, asegurarse de que las estaciones de trabajo y los PC funcionen adecuadamente, así como garantizar que todas las conexiones a Internet necesarias funcionen correctamente. El alumno será responsable de los gastos derivados de buscar, preparar y mantener esa infraestructura.

Si ambas partes están de acuerdo, ePages podrá encargarse de la preparación por el alumno, p. ej. proporcionando sistemas que tengan el software preinstalado en los sistemas del alumno o en los sistemas ubicados en las instalaciones de un tercero. Si las partes están de acuerdo con la logística del tercero, este servicio se indicará por separado en el presupuesto y correrá a cargo del alumno.

f) Cada alumno recibirá un certificado al final de cada curso, confirmando su participación.

#### § 3 Cancelación de cursos por ePages

a) ePages tendrá derecho a cancelar un curso de formación si se produce alguna de las circunstancias siguientes: (i) el número de participantes es tan reducido o tan elevado que no se puede garantizar una sesión de formación razonable, o que tiene poco o ningún sentido desde el punto de vista económico; (ii) si el formador enferma; (iii) si existen problemas técnicos insuperables que no están bajo el control de ePages ni son responsabilidad suya.

b) Antes de cancelar un curso, ePages intentará coordinar una nueva fecha para el curso con los clientes. Si es posible, el contrato existente seguirá siendo válido y simplemente se modificará la oferta para

reflejar la nueva fecha. Si no es posible acordar una fecha alternativa, el contrato existente se podrá cancelar y, en particular, todas las cantidades abonadas anteriormente por el cliente serán reembolsadas.

#### § 4 Cancelación por el Cliente

a) Antes de que empiece un curso, el alumno, si no puede asistir, tendrá derecho

a enviar a un alumno sustituto. Este tipo de cambio (sustitución de personas) no tendrá cargo alguno para el alumno.

b) El alumno podrá cancelar también el contrato en cualquier momento enviando una declaración por escrito a tal efecto.

c) En tanto en cuanto la cancelación del contrato se produzca 10 días hábiles (a lo sumo) antes del comienzo del curso, la cancelación no tendrá cargo alguno. Si la cancelación se produce menos de 10 y más de 5 días hábiles antes del comienzo del curso, se aplicará una penalización del 50 %. Si la cancelación se produce menos de 5 días hábiles antes del comienzo del curso, el alumno deberá pagar el precio completo del curso.

d) Si el alumno sólo desea cambiar la fecha de un curso, sin cancelar todo el contrato, el cambio deberá enviarse y ser recibido por ePages por escrito a lo sumo 5 días hábiles antes del comienzo de la sesión de formación. Dicha cancelación no supondrá coste alguno para el alumno. Si el curso se cancela en los 5 días hábiles anteriores a la fecha original del mismo, el alumno deberá pagar el 50 % del precio acordado como penalización de cancelación.

#### § 5 Derechos sobre la documentación del curso y el software

a) Toda la documentación de formación se da exclusivamente para el uso individual del alumno.

b) El alumno reconoce y acepta los copyrights de ePages y los derechos de uso de la documentación y el software del curso.

c) ePages otorga al alumno un derecho puntual e intransferible para utilizar los materiales del curso y el software del curso para los fines del mismo que se han convenido contractualmente. El derecho de uso del software de formación se limita a la duración del curso y finaliza automáticamente al finalizar el curso. El alumno sólo estará autorizado a utilizar el software del curso en las instalaciones de formación. El alumno entiende que está estrictamente prohibido reproducir la documentación de formación o el software de formación. Esto se aplica en particular al uso de medios electrónicos para procesar, reproducir o modificar el software. Asimismo, está estrictamente prohibido poner la documentación o el software a disposición de ningún tercero en forma alguna. En este sentido, los materiales del curso incluyen todos los medios electrónicos relacionados con el curso, así como las redes de datos o los sistemas de formación relacionados con el software de ePages.

d) Si el curso se realiza en las instalaciones del alumno, y el alumno no dispone del software ePages, ePages proporcionará el software y lo instalará en el sistema del alumno, y eliminará los archivos una vez finalizado el curso. El alumno está obligado a ayudar a

ePages en esta labor. Será responsabilidad del alumno asegurarse de que el software que se ha instalado a tal efecto no se ponga a disposición de terceros. No podrá ser conservado después del curso por ningún motivo.

e) El alumno reconoce la patente, el copyright, la marca comercial y los derechos de denominación de "ePages Southern Europe S.L." con relación al software y a toda la documentación correspondiente. Está estrictamente prohibido quitar o modificar el aviso de propiedad intelectual (IP) u otra información relacionada con el copyright.

Del mismo modo, no está permitido que dichos avisos sean ilegibles.

#### § 6 Confidencialidad

a) El alumno está obligado a tratar toda la información adquirida a través del curso de formación como estrictamente confidencial. Esta obligación no está limitada en el tiempo y persiste tras el fin del curso. Sin el permiso por escrito de ePages, no está permitido dar esa información a ningún tercero, ni utilizarla una vez que haya finalizado el curso.

b) El alumno conviene en no impartir cursos sobre productos de ePages. Ello se aplica tanto a cursos de formación internos como externos.

## Apéndice IV

### ePages – Condiciones generales para consultoría

#### § 1 Aplicabilidad

Estas Condiciones generales se aplican a la prestación de servicios de consultoría de ePages en el marco de servicios de asistencia informática, así como para contratos relacionados con la planificación, construcción, expansión o modificación de programas de software.

#### § 2 Servicios por contrato/Ámbito del servicio

a) Los detalles de los servicios prestados, incluidos los tipos de tareas, la duración del encargo, la compensación, etc., se especificarán en un documento aparte, titulado "Solution proposal".

b) Este Acuerdo consta del Formulario de pedido, la "Solution proposal", las Condiciones generales y todos los demás documentos relacionados con las responsabilidades correspondientes de las dos partes, especificados en los diversos contratos como componentes materiales.

c) Los servicios distintos de los incluidos en el Formulario de pedido (p. ej. Entrega y licencia de software estándar, instalación, migración de datos, formación, mantenimiento de software, asistencia, etc.) no forman parte de este contrato, y se facturarán por separado.

d) A fin de garantizar la ejecución correcta de los servicios contractuales, tanto ePages como el Cliente designarán a personas para el contrato o coordinadores de proyecto para la gestión y coordinación de los servicios.

Estas personas estarán capacitadas para tomar decisiones o para hacer que se tomen decisiones de manera oportuna. Además de estar disponibles para los equipos a quien presten asistencia, permanecerán disponibles como contactos principales entre ellos. Su objetivo principal es coordinar la ejecución del proyecto y supervisar conjuntamente los objetivos.

e) Cuando sea preciso, las partes coordinarán reuniones periódicas.

Se levantará acta de dichas reuniones, los resultados de las cuales serán vinculantes para ambas partes. Ello incluye la separación de deberes.

f) Si es preciso, ePages y el Cliente crearán y mantendrán un plan de proyecto que contenga tanto los objetivos de calendario como de tareas. El plan se actualizará cuando sea necesario. Si el Cliente lo desea, ePages utilizará el plan de proyecto para mantenerle al día con respecto al estado del proyecto.

g) Si la creación de una especificación de software formal no aparece indicada como tarea en la "Solution proposal", no se exigirá a ePages que cree una para el único fin de documentar las peticiones del Cliente. A los efectos de este contrato, se entiende que la especificación de trabajo es responsabilidad del Cliente. Si se requiere o se solicita la creación de dicha especificación, se facturará por separado. Si no se acuerda expresamente la creación de una especificación en la "Solution proposal", ni se factura por separado, si las peticiones del Cliente no se indican específicamente en la "Solution proposal", si la documentación de apoyo contiene errores materiales, no es clara o incluye elementos imposibles de cumplir, ePages propondrá al Cliente la creación de una especificación formalizada. Si el Cliente acepta la propuesta, ePages prestará el servicio a petición del Cliente a la tarifa horaria vigente en ese momento, dando por supuesto que tal petición supone un gasto adicional para ePages, a tenor del ámbito inicial del proyecto. En tales casos, se aplicará el Párrafo f).

h) En caso de que ePages recopile una especificación, se la presentará al Cliente para su aprobación. El Cliente deberá aprobar o desaprobado la especificación en los 14 días naturales siguientes a la recepción de la especificación de ePages. Se aplicará el Párrafo 8. Si el Cliente no pone ninguna objeción al documento en esos 14 días, a los efectos de este contrato, el documento se considerará aprobado. Esto se aplica particularmente en casos en que hayan pasado los 14

días y ePages ya haya empezado con la implantación de las estructuras y tarea listadas en la especificación y el Cliente no haya puesto ninguna objeción. En ese momento, o en el momento de la aprobación formal de la especificación, ésta se considerará un documento vinculante para las tareas contractuales adicionales que vaya a realizar ePages para el Cliente. Así pues, la especificación se convierte en parte integral del Acuerdo entre ePages y el Cliente, y se archivará como apéndice al contrato. No se requiere ninguna otra formalidad.

i) Sin perjuicio de todos los demás derechos y obligaciones que otorga este contrato,

ePages podrá emplear a subcontratistas para la finalización del proyecto.

ePages utilizará a empleados y subcontratistas con la formación y el conocimiento técnico necesarios. ePages se asegurará de que todo el personal que trabaja con el Cliente esté correctamente formado, y supervisarán su trabajo a lo largo de la duración de la ejecución del contrato. Por otro lado, ePages decidirá, según sus propias estimaciones, qué empleados y/o subcontratistas se utilizarán o reemplazarán en cada momento dado.

#### § 3 Lugar de empleo, responsabilidad del cliente durante el proyecto

a) Los servicios deberán realizarse en la ubicación que permita llevar a cabo el trabajo de forma adecuada y profesional. Puede tratarse del emplazamiento del Cliente, p. ej. en su sede corporativa o en una oficina regional o sucursal. Los servicios también podrán prestarse en las instalaciones de ePages. No hay ningún derecho ni obligación contractual de llevar a cabo el trabajo en el emplazamiento del Cliente.

b) En caso de que los servicios se vayan a llevar a cabo en el emplazamiento del Cliente, se requerirá a éste que haga todo lo posible para proporcionar con diligencia todas las condiciones necesarias para el cumplimiento del contrato. Si el propósito del contrato es crear, expandir o modificar el software, el Cliente se compromete a proporcionar todas las herramientas adecuadas, incluidos la estación de trabajo, la capacidad del sistema y los empleados con fines de desarrollo y pruebas. Estas personas y herramientas serán proporcionadas sin ningún cargo adicional para ePages.

c) Cuando sea necesario, los detalles de las responsabilidades del Cliente se documentarán en la "Solution proposal".

#### § 4 Confidencialidad y no difusión

a) Ambas partes están obligadas a no divulgar ninguna información descubierta durante la ejecución de este contrato que pueda ser considerada confidencial o secretos de la empresa. La difusión de información confidencial a un tercero sólo se permite previo consentimiento por escrito de la otra parte de este contrato.

b) La obligación de tratar la información confidencialmente no se aplica a ePages en lo que se refiere a ideas, conceptos, conocimientos y técnicas relacionados con el desarrollo de software, con datos con los que ePages ya estaba familiarizado antes de la ejecución de este contrato, o con información que queda fuera del ámbito de este contrato.

c) Los derechos y obligaciones contenidas en esta cláusula de confidencialidad se aplicarán a ambas partes, así como a cualquier tercero que pueda tomar parte en el cumplimiento de este contrato.

d) El Cliente conviene en que, dentro del marco de este contrato, ePages estará autorizado a procesar información confidencial de RR.HH. o a hacer que los datos sean procesados por terceros en observancia del Art.11 de la Ley de Protección de Datos Española.

e) Con arreglo a las condiciones de este contrato, ePages tendrá derecho a utilizar el nombre, los logotipos y eslóganes del Cliente en el contexto de una referencia del Cliente en ferias comerciales, congresos y otros acontecimientos, así como en notas de prensa, historias de éxito y publicidad impresa, electrónica y otros medios.

f) ePages estará autorizado a utilizar el nombre del Cliente en su propia lista de referencia.

### § 5 Contratación de empleados de ePages

El Cliente conviene en abstenerse de intentar contratar a empleados de ePages, ya sea directa o indirectamente, como empleados o como contratistas independientes. Esta obligación permanecerá vigente 12 meses después de la finalización de este contrato.

### § 6 Cambios en el ámbito del servicio/"Solution proposal"

a) Tras la creación de una "Solution proposal", si el Cliente requiere cambios en el Ámbito de trabajo y/o en la "Solution proposal", deberá realizar una petición de cambio por escrito. ePages examinará la petición y tomará una determinación sobre si el cambio es factible y aún posible, a la luz de la capacidad operativa actual.

b) Si los cambios del Cliente afectan a lo convenido en la "Solution proposal", particularmente en lo referente al número estimado de horas facturables, ePages se reserva el derecho de modificar la "Solution proposal" para reflejar los cambios, incluso si ambas partes han acordado previamente una cuota fija. ePages estará obligado a comunicar los cambios al Cliente en un periodo de tiempo razonable. En general, el número de días naturales contratados originalmente se ampliará en el número de días necesarios para estudiar los cambios propuestos, para presupuestarlos, para negociarlos y para reiniciar el proyecto.

c) Si el Cliente no acepta el nuevo presupuesto, incluidos los servicios revisados que le ha comunicado ePages en una semana, o si no se puede alcanzar un acuerdo en un periodo de dos semanas adicionales, ePages podrá escoger entre seguir con la ejecución del contrato sobre la base de la "Solution proposal" original o poner término a este contrato.

d) La norma anterior se aplica asimismo si ePages propone cambios al Cliente.

e) Si hay acuerdo en los cambios, el Cliente reconoce por la presente la obligación de presentar los cambios solicitados con el mismo nivel de detalle existente en la "Solution proposal" o en otros componentes contractuales. El Cliente deberá, a petición de ePages, describir las modificaciones o los cambios solicitados con el mismo nivel de detalle que en el contrato individual u otros componentes del contrato. En caso de que los cambios convenidos tengan que ver con especificaciones formales u otros documentos y los cambios requieran la modificación de estos documentos, se aplicará la cláusula 2 (f).

f) Las cláusulas anteriores se aplicarán también si el detalle proporcionado por el Cliente ocasiona una solicitud de cambio (o adición).

### § 7 Compensación y condiciones de pago

a) El pago de los servicios de ePages se acordará en la forma y el ámbito por escrito en la "Solution proposal". Se basará en la cantidad de tiempo necesaria para el trabajo o será una tarifa fija. Ambas opciones deben documentarse.

b) Si no se llega a ningún acuerdo en lo que se refiere a la forma y/o el ámbito del pago, la compensación se basará en las horas facturables, aplicando la lista de precios actual de ePages en el momento de la firma del contrato.

c) Si no se ha acordado ninguna cuota fija para los servicios de ePages, el pago se basará automáticamente en las horas facturables. Las tarifas se basan en el supuesto de un día laborable estándar de 8 horas. Cada hora adicional se facturará a 1/8º de la tarifa diaria. Todas las demás horas se facturarán a la tarifa horaria indicada en la "Solution proposal".

d) Si no se ha acordado ninguna tarifa o si el contrato de consultoría no implica un número máximo de días hombre u horas, todos los días hombre/horas trabajados más allá de la estimación de trabajo serán facturables, suponiendo que se apliquen al cumplimiento de los fines contractuales. Esto se aplica en particular si la estimación de trabajo incluye la palabra "aprox." Si se pone de manifiesto durante el

desempeño de ePages con arreglo a este contrato que se espera un incremento significativo de las horas, ePages está obligado a informar al Cliente de tal incremento. No obstante, a los efectos de este contrato, las partes convienen en que un incremento del número de días hombre de menos del 20 % se considerará inmaterial.

e) ePages facturará al Cliente los servicios prestados. A menos que se acuerde algo distinto por escrito, ePages estará autorizado a facturar al Cliente cada dos semanas por el trabajo desempeñado, por horas o por días hombre.

f) El comprobante de servicio firmado servirá de prueba del número de horas trabajadas. A menos que se acuerde algo distinto por escrito, la firma del Cliente será la prueba de que ePages ha llevado a cabo el trabajo. Esta aprobación, basada en las disposiciones del párrafo 8 de este contrato, seguirá considerándose condicional.

g) A menos que se especifique algo distinto, ePages tendrá derecho a facturar todos los gastos razonables y complementarios del cliente (desplazamiento, dietas, etc.) relacionados con el encargo. Corre a cargo de ePages la responsabilidad de escoger los medios de transporte y los alojamientos. Los gastos de desplazamiento se indicarán por separado en las facturas.

h) Con la excepción de las dietas, se pedirá al Cliente el reembolso de los gastos en los importes reales pagados por ePages, no por día. A petición, la sede de ePages proporcionará copias de todos los recibos o de alguno de ellos que tenga ePages para los gastos de viaje adicionales.

i) ePages tendrá el derecho contractual de compensación por el tiempo de desplazamiento. El 50 % de los desplazamientos de los consultores se darán los fines de semana (sábados y domingos).

A menos que se acuerde algo distinto, el 100 % de las horas de desplazamiento representa las horas facturables.

j) Múltiples deudores (empresas o gente) pueden ser responsables conjuntamente.

### § 8 Aceptación de la entrega del servicio

a) ePages tiene la obligación de comunicar los resultados de su trabajo de consultoría (o fases de trabajo) al Cliente de forma adecuada. El Cliente deberá confirmar la recepción por escrito.

b) El Cliente deberá garantizar diligentemente que la labor contractual se ha ajustado al contrato y desempeña las funciones esenciales prometidas. Los problemas de calidad y los errores obvios deberán comunicarse a ePages. Es importante que el Cliente preste especial atención a los problemas de software a final de mes, a final de año y en otros momentos del año en que se instalen módulos específicos.

c) A no ser que se acuerde algo distinto, el Cliente dispondrá de un periodo de dos semanas para realizar reclamaciones. En caso de que el Cliente desee realizar una reclamación, deberá hacerlo por escrito.

d) Los problemas de aceptación relacionados con los conceptos u otros problemas que impliquen trabajo de consultoría desempeñado por ePages se pueden clasificar de la manera siguiente:

Clase 1: Efecto significativo sobre la utilidad. La utilidad del concepto o de los resultados del trabajo de consultoría se ven limitados significativamente.

Clase 2: No hay efecto significativo sobre la utilidad. La utilidad del concepto o de los resultados del trabajo de consultoría no se ven limitados significativamente.

e) Los problemas de aceptación relacionados con el software y sus componentes se clasifican de la manera siguiente:

Clase 1: No se puede utilizar el sistema. El error no se puede arreglar ni evitar mediante soluciones provisionales económicamente viables;

Clase 2: Los problemas no son tan graves como para impedir el uso del sistema. Se pueden emplear soluciones provisionales modificando parte de la estructura organizativa y por otros medios;

Clase 3: Los problemas no tienen ningún efecto material sobre la funcionalidad o el uso del sistema. Los problemas no limitan el sistema de forma significativa.

La inclusión de los problemas en cualquiera de estas categorías debe realizarse mediante consentimiento mutuo de ePages y el Cliente.

f) Una vez transcurrido el plazo para la inspección del sistema, el Cliente deberá aceptar el sistema y documentar dicha aceptación en el formulario proporcionado por ePages. Ambas partes convienen en que la única razón legítima para rechazar el sistema es un error de Clase 1.

g) Los errores de HTML y los errores ortográficos no constituirán ninguna de las clasificaciones indicadas anteriormente. La presencia de dichos errores no otorga en modo alguno al Cliente el derecho de rechazar la aceptación de la entrega de los servicios.

h) Si el Cliente no concede su aprobación del trabajo desempeñado por ePages o si no se exponen los motivos para la ampliación del marco temporal a ePages por escrito, las partes convienen en que la prueba de servicio será considerada aprobada por el Cliente. Esto se aplica igualmente a los problemas obvios del trabajo desempeñado por ePages y cuando el Cliente no haya cumplido sus obligaciones de investigación. El Cliente renuncia al derecho de presentar cualquier tipo de reclamaciones aplicables a problemas que existían antes de que se concediera la aprobación.

i) ePages tendrá la obligación de corregir los errores de Clase 1 que surjan durante el período de inspección, siempre que el Cliente haya documentado diligentemente el error y haya informado a ePages por escrito del problema. Se aplicará el párrafo 9 de este Contrato.

Una vez corregido el error, y en la medida en que dicho error se pueda reclasificar, se producirá una nueva aceptación del sistema.

j) Tras la aceptación del sistema, los errores restantes de Clase 2 y con el software y sus componentes, los errores de las Clases 2 y 3 se corregirán con arreglo a las condiciones de la garantía.

k) ePages podrá solicitar una aceptación parcial de cada módulo o fase de desarrollo, suponiendo que los módulos o fases sean económicamente independientes y útiles. En tales casos, se considerará aceptada la totalidad de los servicios prestados tras la última aceptación parcial (aceptación final). Las aceptaciones parciales que ya hayan sido completadas permanecerán invariables hasta la conclusión de la aceptación final.

## § 9 Garantía

a) ePages garantiza que los servicios prestados y, en particular, el software desarrollado (incluida la documentación) se corresponderán con el uso previsto y documentado en el contrato. Por otro lado, dichos programas no se verán perturbados por errores que reduzcan materialmente o eliminen la utilidad de los servicios. Los copyrights asociados con la consultoría realizada por ePages no son declaraciones funcionales vinculantes, es decir no suponen una garantía en este contexto.

b) Si el desempeño sigue sin ser suficiente, el Cliente tendrá derecho a que se corrijan las deficiencias. ePages tendrá el derecho contractual de corregir la deficiencia o de rehacer el trabajo, a su criterio. Si la corrección resulta excesivamente costosa, ePages tendrá derecho a rechazar la corrección o a hacer que la corrección dependa de una compensación parcial por el trabajo adicional.

c) ePages tendrá derecho a corregir los errores dos veces. El Cliente conviene en conceder a ePages una cantidad de tiempo razonable para hacerlo. La aplicación de otros derechos en este respecto dependerá de si los intentos de corregir los errores han surtido efecto o no. Solamente cuando un segundo intento de corregir el problema no surta efecto, el Cliente podrá solicitar una reducción de las cuotas. La finalización del Contrato sólo será permisible y aplicable si el Cliente ha mostrado su intención de (además de haber informado de que hay que corregir un problema) rechazar el trabajo de consultoría desempeñado por ePages.

d) Las declaraciones en folletos y otros materiales sólo sirven como descripciones de productos. No son declaraciones funcionales vinculantes. Las características a las que se aplican las garantías deben acordarse expresamente por escrito e indicarse como tales.

e) El Cliente tendrá derecho a que se corrijan las deficiencias. Si se demuestra que el software desarrollado de conformidad con el Contrato presenta errores materiales, ePages corregirá los problemas si se pueden reproducir o demostrar mediante el uso de impresiones generadas electrónicamente. El Cliente deberá informar de todos esos errores por escrito, de forma exhaustiva, con arreglo a las instrucciones de búsqueda de errores proporcionadas. Si ePages lo solicita, esto deberá hacerse empleando los formularios proporcionados.

f) La asistencia al Cliente es un elemento esencial en la corrección de errores. ePages hará todo lo posible por corregir los errores en un tiempo razonable.

La eliminación de errores de software deberá producirse en primera instancia mediante un diagnóstico externo y un proceso de corrección formalizado, suponiendo que el Cliente posea el equipo necesario para ello. Para que esto funcione, el Cliente deberá permitir a ePages acceder a su sistema, si lo requiere ePages, para poder corregir el error. De lo contrario, el Cliente deberá enviar los datos en formato electrónico a ePages.

g) ePages deberá comunicar la acción correctiva al Cliente por escrito y, si es posible, electrónicamente. ePages podrá, opcionalmente, enviar una versión funcional y corregida al Cliente para su aceptación.

h) La garantía quedará invalidada si el Cliente o un tercero modifica de algún modo los resultados de los servicios prestados por ePages, instala o mantiene de forma inadecuada el software, o expone el sistema a circunstancias que no cumplen los requisitos de ePages, a menos que el Cliente pueda probar que dichas circunstancias no son la causa del problema.

i) Si los errores o problemas encontrados no se ajustan a las condiciones de la garantía, ePages estará disponible para prestar los servicios correspondientes.

Estos servicios se cobrarán a la tarifa horaria oportuna.

j) Las reclamaciones de garantía caducan a los 12 meses de la entrega de los servicios.

k) Las reclamaciones de garantía que lleven a una reducción de las cantidades económicas o a una cancelación del contrato se aplicarán únicamente si la reclamación se realiza antes de que caduque la garantía.

## § 10 Propiedad intelectual y otras indemnizaciones

a) ePages otorga al Cliente el derecho simple, intransferible y no exclusivo de utilizar el producto tangible de sus servicios. Este derecho no tiene limitación temporal ni geográfica. Si los servicios han sido contratados para la creación de software, el producto de los servicios será el código del objeto, no el código fuente.

b) A menos que se acuerde algo distinto por escrito, los derechos del Cliente implicarán la instalación y el uso del software en un ordenador individual de la manera prevista en esta documentación.

c) Con fines de copia de seguridad y recuperación de datos, el Cliente tendrá derecho a realizar una copia del software relacionada con este Contrato. Cualquier otra reproducción del software más allá de dicha copia está estrictamente prohibida.

d) Adicionalmente, ni el Cliente ni un tercero tendrán derecho a someter a ingeniería inversa, descompilar ni desensamblar el software, ni crear derivaciones del mismo. El Cliente estará obligado a almacenar el software de tal modo que se evite que terceros puedan copiarlo.

e) Todos los demás derechos de uso corresponden en exclusiva a ePages. Ello incluye, a título meramente ilustrativo, el derecho de reproducir, distribuir, procesar y ceder el producto. Por la presente, el Cliente reconoce y acepta la propiedad de ePages sobre los derechos del software y la documentación que lo acompaña.

f) Los programas de software estándar y los denominados "kits de solución de ePages" proporcionados por ePages que puedan ser entregado al Cliente durante el desempeño de este Contrato no

constituirán automáticamente un derecho de uso, incluso si los servicios de ePages se prestan para este programa de software estándar o para estos kits de solución. En cada caso, ePages conservará asimismo la propiedad tanto del software estándar como de los kits de solución.

g) El Cliente tendrá la obligación de informar de inmediato a ePages de cualquier vulneración de los derechos de propiedad intelectual por terceros y de poner a disposición de ePages toda la documentación y otra información relevante en caso de que ePages tenga que defenderse ante infracciones es este ámbito.

#### **§ 11 Edición**

a) Si ePages ha sido conservado para el desarrollo de software, confirmará que los programas desarrollados están libres de copyrights de terceros en la República Federal de Alemania, derechos que podrían prohibir o limitar el uso del software por parte del Cliente.

b) Si, como consecuencia de este Contrato, el Cliente es acusado por un tercero de vulneraciones de copyrights, derechos de marca comercial o de patente, de tal forma que el uso de los programas resulte parcial o totalmente inaccesible, ePages conviene en evitar perjuicio alguno al Cliente ante tales reclamaciones, siempre que el Cliente comunique dichas reclamaciones a ePages por escrito. Si se produce una situación así, ePages obtendrá una licencia para el Cliente para el uso continuado del programa o, a opción del Cliente, ePages modificará los programas de tal modo que dejen de existir las presuntas vulneraciones. En caso de que no sea posible una modificación del programa por motivos más allá del control de ePages, ePages volverá a poner el código en su estado original y reembolsará al Cliente.

c) La opción indicada en §11.b) no se aplicará de forma específica e intencionada si el Cliente utiliza un programa que no haya sido autorizado por ePages, o si utiliza el software después de que haya sido modificado por un tercero.

Del mismo modo, esto no se aplicará si el Cliente utiliza el software con programas sin licencia de ePages o de una manera que no se ajuste a las condiciones contractuales originales.

d) El Cliente será responsable de asegurar que toda la documentación entregada a

ePages en el curso del proyecto haya sido adquirida de forma legal y adecuada. ePages no estará obligado en modo alguno a auditar la fuente de la documentación. El Cliente conviene en evitar cualquier perjuicio a ePages ante reclamaciones presentadas por ePages a causa de documentación entregada por el Cliente a ePages en el curso del proyecto.

#### **§ 12 Falta de implicación del Cliente, finalización del Contrato**

a) Si, a pesar de existir una notificación por escrito con una antelación razonable, el

Cliente no cumple las obligaciones de "implicación" que le otorga este Contrato, o si el Cliente vulnera de forma repetida o grave las obligaciones que le otorga este Contrato, ePages tendrá derecho a rescindir el Contrato sin previo aviso. Sin perjuicio de estos derechos de finalización, ePages tendrá también el derecho a obtener un reembolso por los gastos adicionales y los daños y perjuicios que puedan derivarse de dicha extinción. En todos los casos, ePages tendrá derecho a ser indemnizado por todos los gastos implicados en el Contrato.

b) ePages podrá rescindir el Contrato entregando una notificación por escrito al Cliente si éste no puede pagar, si va a la bancarrota o si ha sido eliminado del Registro mercantil federal como consecuencia de ello. Sin perjuicio de lo anterior, ePages conservará el derecho de finalización si las cuentas a cobrar del Cliente (pagos parciales o completos) siguen sin pagarse más de 10 días después del vencimiento.

c) Si se pone fin al Contrato antes de lo que disponen las condiciones estándar de este Contrato, ePages presentará una factura final en los 30 días siguientes a la finalización.

## Apéndice V

### ePages – Condiciones generales para los servicios de asistencia

#### § 1 Aplicabilidad

Estas Condiciones generales se aplican al desempeño de los servicios de asistencia de ePages Southern Europe S.L. Una vez que este Contrato entre en vigor, el Cliente recibirá soporte técnico con relación a la funcionalidad del software ePages o Intershop 4 (en adelante, el "software ePages" (1)). El soporte técnico se proporciona al Cliente exclusivamente para la instalación especificada en el Formulario de pedido.

El software ePages modificado por el Cliente o por un tercero sólo recibirá asistencia en caso de que se haya alcanzado un acuerdo entre todas las partes (esto se denomina "asistencia de personalización").

#### § 2 Servicios

a) Este Contrato autoriza al Cliente a enviar consultas técnicas relativas al uso del software ePages a ePages. Cuando el Cliente envíe una consulta técnica, se generará una "incidencia" en el sistema de Asistencia de ePages. Una incidencia es el procesamiento de una consulta técnica o el intento de resolver un problema técnico, independientemente del número de llamadas telefónicas o correos electrónicos necesarios. Las incidencias pendientes permanecerán pendientes hasta que se alcance una solución, o hasta que ePages determine que no es posible ninguna solución.

b) ePages procurará cumplir todas las obligaciones que implica este Contrato conscientemente y en la medida de sus posibilidades, así como dedicar todos los esfuerzos razonables para resolver todos los problemas encontrados por el Cliente en el uso del software ePages. El Cliente reconoce que ePages no garantiza que la solución: se encuentre en un determinado periodo de tiempo; sea posible desde un punto de vista de administración empresarial; o sea práctica desde un punto de vista técnico, ePages no prestará ningún servicio concerniente a problemas que sean debidos a la falta de conocimientos o al uso incorrecto de los lenguajes de secuencias de comandos o programación, como Java, Java Script, Perl, ePages Cartridge Developer Kit y Server Side Scripting; debidos a cambios introducidos en la estructura de base de datos del software ePages; debidos al uso de software publicado pero para el que no se presta asistencia.

#### 2.1 Ámbito de los servicios de asistencia de mantenimiento

Durante el plazo de vigencia de este Contrato, ePages conviene en proporcionar al Cliente consultoría y soporte técnico relativos a la plataforma de software ePages. El ámbito de esta asistencia, sin embargo, no va más allá de la plataforma de ePages.

La base de esta consultoría y/o asistencia incluye lo siguiente: Asistencia con instalaciones simples o distribuidas; Asistencia con la configuración de servidores web con asistencia empleados con el software ePages; Asistencia con el ajuste del sistema operativo (por ejemplo, configuración de red, parámetros del sistema, etc.), cuando esté directamente relacionada con el software ePages; Asistencia o ayuda con problemas que surjan durante la implantación de las funciones del software ePages en el software suministrado o los Packs Plus (actualizaciones) que se hayan publicado; Asistencia con el diseño de almacenamiento (TLE de resolución de problemas); Asistencia con la configuración de parámetros básicos de bases de dato (asistencia de bases de datos); Sugerencias generales y ayuda con el análisis de problemas de ePages.

(1) A partir de la versión 4.5, el software antes denominado "Intershop 4" pasará a llamarse Ediciones "ePages Merchant", "ePages Hosting" y "ePage Community"

2.2 Otros servicios de asistencia de mantenimiento básico ePages también conviene en prestar los servicios básicos siguientes con relación a este Contrato de asistencia.

#### 2.2.1 Base de datos de conocimientos (KnowledgeBase)

(1) La base de datos de conocimientos del sitio web es una colección de artículos en inglés sobre problemas conocidos y sus soluciones, relativos a las líneas de productos de ePages. Los artículos se categorizan por producto ePages y tema, y se pueden buscar según varios criterios. Una contraseña permitirá al Cliente acceder a artículos y soluciones no accesibles a terceros.

(2) La base de datos contiene artículos sobre la instalación y el mantenimiento preguntas, información sobre desarrollo, ejemplos y respuestas a preguntas frecuentes. Se puede buscar en la base de datos con frecuencia que se desee, y está disponible en todo momento, salvo por periodos de mantenimiento y de inactividad debidos a dificultades técnicas. El acceso se limita a derechos de lectura.

(3) ePages conviene en mantener la base de datos continuamente actualizada, añadiendo, revisando y actualizando el contenido, generalmente los días laborables.

(4) En principio, la dirección del sitio web de asistencia deberá permanecer invariable. En caso de que los cambios sean inevitables, se notificará al Cliente en consecuencia.

#### 2.2.2 Servicio de boletín

ePages deberá proporcionar al Cliente un Boletín de asistencia (TechTalk), por correo electrónico, con información sobre temas oportunos y relevantes. El Boletín en inglés se distribuye como documento de texto, con la distribución adicional que sea necesaria en ocasiones excepcionales. Los temas principales tratados en el Boletín son: Cambios y noticias sobre la Asistencia a clientes de ePages; Información de productos, especialmente sobre problemas frecuentes y sus soluciones; Información sobre nuevos parches, Packs Plus, mejoras y actualizaciones; Información sobre nuevos productos ePages, funciones y complementos; Noticias importantes acerca de Internet y el comercio electrónico.

#### 2.2.3 Mantenimiento remoto

ePages está preparado para acceder de forma remota a la instalación del Cliente, según sea necesario, y con permiso del Cliente. Puede consultar en las secciones 7.2 ("Información sobre mantenimiento remoto") y 7.4 ("Confidencial") información adicional.

#### 2.2.4 Esquemas de la base de datos

Una vez que este Contrato haya sido firmado, el Cliente tendrá derecho a obtener los esquemas más actuales de la base de datos de ePages. También está disponible en el sitio web de ePages.

#### 2.3 Otros servicios que se pueden facturar

Los Servicios adicionales siguientes sólo se prestarán si se acuerda explícitamente y se seleccionan en este Contrato. Hay un cargo por los Servicios adicionales más allá del ámbito de los servicios básicos.

#### 2.3.1 Servicio contractual adicional: Tiempo de respuesta Plus

(1) En general, todas las consultas se gestionarán en el orden en que se reciban, independientemente de la forma de presentación, y se responderán en las ocho (8) horas hábiles siguientes. ePages proporciona un formulario web, una dirección de correo electrónico y una línea telefónica para informar de problemas técnicos (Véase- Sección 4). Si el Cliente selecciona el Servicio adicional de Tiempo de respuesta Plus, ePages garantiza un tiempo de respuesta máximo de cuatro (4) horas hábiles, en función de la urgencia ("gravedad") del problema consultado por el Cliente.

Se aplicarán los siguientes niveles de urgencia y tiempo de respuesta correspondientes:

Niveles de urgencia y Especificaciones. Tiempo de respuesta de ePages

Fallo del servidor (nivel de gravedad 1)

Servidor de la base de datos o bloqueo de componentes del software ePages

Menos de una (1) hora hábil

Crítico (nivel de gravedad 2): Error o problema que ha provocado el paro del procesamiento o que podría desembocar en un fallo del servidor

Menos de dos (2) horas hábiles

Urgente (nivel de gravedad 3): Problema durante la operación real que se debe claramente a un funcionamiento defectuoso; problema que tendrá un efecto a largo plazo en la producción, pero no desembocará en un fallo inmediato.

Menos de cuatro (4) horas hábiles

(2) La definición del nivel de urgencia es una tarea conjunta del Cliente y ePages. El Coordinador de asistencia de ePages tiene la responsabilidad y el criterio exclusivos para determinar el orden en que se gestionan las consultas, cuando tengan la misma urgencia y prioridad.

Esto se aplica si un criterio razonable indica que un sentido determinado de la urgencia y la priorización sería más eficiente y suponiendo que el Cliente no experimente ningún problema material a causa de una repriorización.

(3) El Cliente conviene en remunerar este servicio de acuerdo con la lista de precios actual.

### 2.3.2 Servicio contractual: Contactos de asistencia adicionales

(1) Este Servicio contractual adicional permite al Cliente nombrar a más de dos (2) personas de contacto autorizadas que puedan ponerse en contacto con ePages para solicitar asesoramiento técnico y asistencia, si es preciso. Se aplicarán las disposiciones según la Sección 8 a) a cualquier persona de contacto adicional.

(2) El Cliente conviene en remunerar este servicio de acuerdo con la lista de precios actual.

### 2.3.3 Servicio contractual adicional: Administrador de cuenta de asistencia

(1) Si el Cliente selecciona el Servicio contractual adicional, ePages asignará un Administrador de cuenta de asistencia al Cliente. El Administrador de cuenta de asistencia es la persona de contacto directa para el Cliente. El Administrador de la cuenta de asistencia asegurará que la gestión de los problemas técnicos y no técnicos sea eficiente y que estará familiarizado con los datos específicos del Cliente. Si surge algún problema, en particular con incidencias pendientes, el Administrador de la cuenta de asistencia supervisará todas las actividades por parte de ePages.

(2) El Cliente conviene en remunerar este servicio de acuerdo con la lista de precios actual.

### 2.3.4 Servicio contractual adicional: Asistencia urgente fuera de horario

(1) La Asistencia urgente fuera de horario es un servicio de guardia que permite al Cliente ponerse en contacto con un Ingeniero de asistencia de ePages fuera de horario, en caso de problemas urgentes. Los problemas comunicados mediante este servicio tienen prioridad absoluta. La Asistencia urgente fuera de horario sólo está disponible por teléfono. El Cliente dispondrá de una persona de contacto anglófona para su comunicación con ePages.

(2) La Asistencia urgente fuera de horario cubre la ayuda urgente para la instalación existente de ePages. Se puede solicitar asistencia si la instalación deja de funcionar repentinamente. Se puede solicitar la Asistencia urgente fuera de horario para los problemas siguientes:- La base de datos ya no responde o no está en línea

- El software ePages no responde o no se puede iniciar

- El servidor web no se puede conectar a los componentes de ePages (adaptador

web) y/o responde con mensajes de error.

En ese caso, el Ingeniero de asistencia:

- Examinará el sistema

- Proporcionará "primeros auxilios" para restaurar la base de datos y ayudar a que todo el sistema vuelva a estar en línea

- Analizará los motivos del fallo y realizará las recomendaciones oportunas

La implantación de una solución comenzará inmediatamente después de la recepción del informe del problema, enviado telefónicamente o mediante acceso remoto.

Los informes de problemas se procesarán en orden de llegada. Se reserva al criterio del Ingeniero de asistencia gestionar el caso para cambiar el orden de gestión si el sentido de urgencia requiere una repriorización, suponiendo que dicha repriorización es más eficiente y no ocasiona ningún inconveniente significativo a otros socios/clientes.

(3) Para utilizar la Asistencia urgente fuera de horario, el Cliente dispondrá de un número telefónico para ponerse en contacto con la asistencia fuera de horario. El número de teléfono permanecerá básicamente invariable. En caso de que los cambios sean inevitables, se notificará al Cliente el nuevo teléfono.

(4) El Cliente conviene en remunerar este servicio de acuerdo con la lista de precios actual.

### 2.3.5 Opción de mantenimiento avanzado (Asistencia de aplicación)

(1) La opción de asistencia de "mantenimiento avanzado" proporciona servicios cobrables para la administración técnica de sistemas ePages. Los servicios y tareas específicos son desempeñados de forma proactiva por los profesionales de asistencia de ePages, sobre la base de un acuerdo de nivel de servicio alcanzado con el cliente. Una vez que se haya seleccionado la opción de mantenimiento avanzado, no es preciso que el cliente emita pedidos individuales para cada llamada a la asistencia.

(2) El precio de la opción de mantenimiento avanzado depende del ámbito de las tareas necesarias y del tamaño de la instalación. Estos detalles se definen en un acuerdo de nivel de servicio entre ePages y el Cliente.

(3) El "Mantenimiento avanzado (Asistencia de aplicación)" sólo está disponible para instalaciones de alojamiento. Teniendo en cuenta la especificidad y unicidad de las instalaciones Merchant Enterprise y Merchant Hosting, ePages tendrá la opción de ofrecer la Asistencia de mantenimiento avanzado también para esos productos.

(4) Si hay varias personas responsables para cada una de las instalaciones o tiendas, el usuario deberá designar a un mínimo de dos contactos técnicos.

### 2.4 Servicios de guardia (Disponibles por una cuota adicional)

El apoyo y la asistencia para (a) desarrollar una nueva funcionalidad o para (b) mantener y restaurar una funcionalidad adicional que había sido añadida al software estándar, así como (c) la asistencia in situ, no están cubiertas con los Servicios básicos de este Contrato, pero se pueden acordar por separado si es preciso. Estos servicios están disponibles por una cuota extra. Para la asistencia in situ, se aplicarán exclusivamente las Condiciones generales de la Consultoría de ePages.

### 2.5 Asistencia de desarrollo

En tanto en cuanto el Cliente dé a ePages una orden de asistencia de desarrollo, sobre la base de §2 del Contrato, el Cliente tendrá derecho a abrir hasta 24 incidencias. Si se requieren más de 24 incidencias, será precisa una orden adicional.

La asistencia para los siguientes servicios básicos se ofrece para quienes tienen contratos de asistencia de desarrollado:

Ayuda o asistencia para resolver problemas relacionados con la configuración de una funcionalidad específica del software ePages;  
Asistencia relacionada con el diseño de la tienda;  
Asistencia general relacionada con la resolución de problemas  
Preguntas relacionadas con la estructura de base de datos de una copia de ePages;  
Asistencia relacionada con secuencias de comandos del servidor, API del software ePages (IDK, xIDK), servicios web de ePages y kits de desarrollador de cartuchos (CDK).

### **§3 Actualizaciones y mejoras**

#### **3.1 Asistencia de actualización**

(1) En relación con este Contrato, ePages proporcionará al Cliente Actualizaciones del software ePages como opción de pago, sobre la base de los requisitos generales de licencia. Este servicio se limita estrictamente al envío y la concesión de licencia del software actualizado a petición del Cliente.

(2) ePages ofrecerá asistencia para resolver problemas surgidos en el uso de las Actualizaciones, sólo según lo descrito en el Ámbito de los servicios de asistencia. En particular, ePages no estará obligado a reproducir, en las Actualizaciones, los cambios contenidos anteriormente en el software ePages usado por el Cliente. Si el Cliente requiere dichos servicios, necesitará un acuerdo aparte.

(3) Las Actualizaciones contienen mejoras del producto y se identifican por un cambio en el número de versión de ePages (como ePages X.5 a ePages X.6).

#### **3.2 Asistencia de mejoras**

(1) Al concluir este Contrato, el Cliente estará autorizado a comprar Mejoras del software ePages sobre la base de los requisitos generales de licencia de ePages.

(2) Este servicio se limita estrictamente al envío y la concesión de la licencia del software mejorado a petición del Cliente.

(3) ePages ofrecerá asistencia para resolver problemas surgidos en el uso de las mejoras, sólo según lo descrito en el Ámbito de los servicios de asistencia. En particular, ePages no estará obligado a reproducir los cambios contenidos en la versión anterior del software ePages usado por el Cliente. Si el Cliente desea esos servicios, será preciso un acuerdo aparte.

(4) Las Mejoras contienen mejoras de la funcionalidad del producto y se identifican por un cambio en el número inicial de versión de ePages (como ePages 4.X a ePages 5.X).

#### **3.3 Derechos a Actualizaciones/Mejoras**

Se aplicarán las condiciones del Contrato de licencia de usuario final de ePages, o las condiciones de los requisitos de licencia vigentes, en el momento en que se proporcione la Mejora o la Actualización al Cliente, en relación con el Contrato de asistencia. Por otro lado, se aplicarán las Condiciones generales para la venta del software estándar. La instalación de las Actualizaciones o las Mejoras proporcionadas elimina el derecho del Cliente de utilizar la versión anterior del software.

### **§4 Accesibilidad de ePages**

(1) ePages conviene en ofrecer personal suficiente para asegurar la disponibilidad de la Asistencia al cliente de ePages. Las preguntas se procesarán según su prioridad (Opción Tiempo de respuesta Plus) y el orden en que se reciban, y la respuesta se dará al menos en las ocho (8) horas hábiles siguientes. El Cliente recibirá un número por cada consulta (número de caso), que permite la verificación del estado y las preguntas siguientes relacionadas con esa consulta determinada.

(2) Consulte la lista de precios.

Se reserva al criterio del Ingeniero de asistencia gestionar el caso para cambiar el orden de gestión si (a) debe darse prioridad al caso por encima de otros casos en razón del nivel de urgencia si (b) este cambio parece más eficiente al considerarse razonablemente; y si (c) la repriorización del orden de la gestión de casos no provoca ningún inconveniente sustancial a los clientes que hayan enviado casos previamente y cuya gestión se demorará.

(3) Las respuestas se dan por correo electrónico o por teléfono. En las ocho (8) horas hábiles siguientes, un empleado de Asistencia iniciará el análisis del problema e informará al Cliente de dicho análisis y de los pasos de la solución que hay que tomar.

(4) La definición de horas hábiles de Asistencia de ePages, así como los datos de contacto de la Asistencia de ePages están disponibles en <http://www.epages.de/support> y el boletín de Asistencia de ePages.

#### **4.1 Sitio web de asistencia**

(1) El acceso mediante el sitio web de Asistencia es un servicio que permite a los Clientes enviar una consulta a la Asistencia al Cliente empleando el formulario de envío de incidencias disponible en el sitio web. Las consultas se pueden enviar en inglés y/o en alemán.

(2) El Cliente podrá enviar incidencias por medio del sitio web en la dirección de Internet del Formulario de pedido relacionado con este Contrato. En principio, la dirección de Internet del sitio web de asistencia deberá permanecer invariable. En caso de que los cambios sean inevitables, se notificará al Cliente la nueva dirección de Internet.

#### **4.2 Correo electrónico**

(1) El acceso por correo electrónico es un servicio que permite a los Clientes enviar una consulta o notificar problemas a la Asistencia al Cliente de ePages por correo electrónico.

Las consultas se pueden enviar en inglés y/o en alemán.

(2) El Cliente se puede poner en contacto con la Asistencia al Cliente mediante la dirección de correo electrónico indicada en el Formulario de pedido relacionado con este Contrato. En principio, la dirección de correo electrónico permanecerá invariable. En caso de que los cambios sean inevitables, se notificará al Cliente la nueva dirección de correo electrónico.

#### **4.3 Teléfono**

(1) El acceso telefónico es un servicio que permite a los Clientes hacer una consulta o notificar problemas a la Asistencia al Cliente de ePages por teléfono.

Las consultas se pueden hacer en inglés y/o en alemán.

(2) El Cliente se puede poner en contacto con la Asistencia al Cliente mediante el número de teléfono directo indicado en el Formulario de pedido relacionado con este Contrato. En principio, el número de teléfono directo permanecerá invariable. En caso de que los cambios sean inevitables, se notificará al Cliente el nuevo número.

### **§ 5 Plazo y finalización del contrato**

(1) El presente Contrato será válido durante el plazo indicado en la Sección 6 (1) del mismo, a partir de la Fecha de entrada en vigor (véase el Formulario de pedido).

(2) El Contrato se renovará automáticamente por doce (12) meses, a menos que alguna de las dos partes lo rescinda al menos noventa (90) días antes de la finalización del plazo acordado del Contrato o la finalización del periodo de renovación dado. La notificación de extinción deberá hacerse por escrito. Si se amplía el Contrato, se cargarán cuotas anuales, con arreglo a la lista de precios válida en cada momento.

(3) Si ePages decide no continuar desarrollando, distribuyendo o proporcionando asistencia de un producto (fin de ciclo del producto) para el que el Cliente ha suscrito un Contrato de asistencia correspondiente, ePages estará autorizado a poner fin al contrato

durante el plazo del mismo previa notificación tres (3) meses tras el final de un mes natural. En este caso ePages tiene la posibilidad de ofrecer un contrato suplementario cuyo plazo será de doce (12) meses tras el fin de ciclo del producto). ePages procurará informar diligentemente al Cliente de tales decisiones con relación al fin del ciclo del producto.

(4) ePages también estará autorizado, durante la vigencia del Contrato, a rescindirle sin previo aviso si surge un motivo "significativo", es decir una causa grave (justa causa) para la rescisión.

(5) Los casos siguientes constituirán motivos "significativos" para la rescisión extraordinaria del Contrato por parte de ePages:

Si el Cliente ha vendido la licencia de ePages especificada en este Contrato a un tercero;

Si el Cliente ha vulnerado los requisitos de la licencia del software ePages cubierto por este

Contrato;

Si el Cliente ha difundido el número de contrato confidencial o la contraseña proporcionados por ePages, y ha permitido acceso al servicio de ePages a un tercero o a empleados que no sean personas de contacto de ePages de acuerdo con la Sección 9;

Si el Cliente ha incumplido repetidamente las obligaciones que le otorga este Contrato, y en particular las obligaciones según la Sección 9.

(6) En caso de rescisión extraordinaria de un contrato por parte de ePages, a raíz de la conducta dolosa del Cliente, ePages será compensado por el pago completo según lo estipulado en este Contrato. A pesar de que no se exigirá a ePages que reembolse ninguna cuota pagada anteriormente, el ahorro que pueda producirse por el hecho de que no se requiera a ePages que preste determinados servicios podrá servir como sustitutivo de los daños y perjuicios que de otra forma serían pagaderos. ePages y el Cliente se reservan el derecho de probar que los daños y perjuicios sufridos representan una suma superior o inferior a la cuota a pagar.

(7) Se mantiene el derecho del Cliente a la rescisión unilateral del Contrato.

## § 6 Condiciones de pago

(1) La cuota de compensación (remuneración) especificada en este Contrato será válida por un periodo de 12 meses y se aplicará al ámbito y la instalación especificados en el Contrato.

(2) En caso de renovación del Contrato con arreglo a la Sección 6.1 del mismo, ePages se reserva el derecho de ajustar la compensación a la lista de precios aplicable en el momento de la renovación. ePages conviene en informar al Cliente de cualquier cambio de precio de los Servicios de asistencia como máximo tres (3) meses antes de la finalización del año contractual.

(3) La compensación por año contractual hace referencia a la prestación de los servicios especificados en el Contrato (servicios básicos y servicios adicionales que puedan haber sido pactados en la Sección 1, como "Tiempo de respuesta Plus" o "Administrador de cuenta de asistencia").

(4) Si el Cliente adquiere licencias de software de ePages adicionales por encima del número de licencias especificado en el Contrato durante la vigencia del mismo, el Cliente estará obligado a ajustar el Contrato en consecuencia sin dilación. Si el Cliente no cumple con dicha obligación, el Contrato conferirá poder a ePages para ajustar unilateralmente el precio al número de licencias implicadas. Este ajuste podrá ser retroactivo, y comenzará en el periodo de tiempo en que se adquirieron las licencias adicionales. Será responsabilidad del Cliente demostrar (a) que las licencias de software adquiridas posteriormente no están directamente relacionadas con la instalación que recibe asistencia, y (b) que no se está recibiendo asistencia alguna con respecto a ellas.

(5) La compensación anual por el Contrato de asistencia, incluida la cuota por todos los servicios adicionales, vencerá al firmarse el Contrato, y deberá pagarse por adelantado para cada año contractual.

(6) Si el Cliente no ha efectuado el pago al cabo de más de treinta (30) días, ePages estará autorizado a interrumpir la asistencia sin previo aviso, hasta que se haya abonado el precio completo de la asistencia más las cuotas acumuladas.

## § 7 Obligaciones del Cliente

### 7.1 Autorización de contactos de ePages

Si el Cliente es una empresa con más de dos (2) empleados, el Cliente estará obligado a designar a dos (2) personas de contacto de ePages para preguntas enviadas al Servicio de Asistencia Técnica. Los contactos de ePages deberán haber sido formados o certificados por ePages. Ello significa que cada persona deberá haber completado el curso o cursos de formación estándar. El Cliente se hará cargo de los costes de la certificación y de los cursos necesarios. Esto se aplica igualmente a las personas de contacto adicionales. Los contactos se podrán cambiar a criterio del Cliente. El Cliente se hará cargo de los costes de certificación y formación de todos los nuevos contactos.

### 7.2 Comunicación y confidencialidad

#### 7.2.1 Contacto del Cliente e información de configuración

El Cliente proporcionará a ePages toda la información necesaria para prestar los servicios convenidos, e informará debida y oportunamente de cualquier cambio en los mismos. Esta información incluye, por ejemplo:

Información de contacto sobre sus personas de contacto de ePages;  
Información de la instalación y la configuración (hardware, sistema operativo, servidor *web*, direcciones IP).

Los cambios de la plataforma de la instalación asistida deberán anunciarse por escrito; de lo contrario, ePages no estará obligado a cumplir las obligaciones de este Contrato.

#### 7.2.2 Información sobre mantenimiento remoto

Si ePages llega a la conclusión de que el problema del Cliente no se puede resolver o de que no se puede afrontar de forma razonable mediante el intercambio de información por correo electrónico, o mediante la Base de datos de conocimientos y el sitio *web*, el Cliente deberá, en virtud de la firma de este Contrato, conceder permiso a los Ingenieros de asistencia de ePages oportunos para entrar en las instalaciones del Cliente con fines de mantenimiento y para efectuar los cambios necesarios. El Cliente tendrá derecho a rescindir dicho permiso en cualquier momento. En tales casos, ePages tendrá derecho a finalizar el trabajo en el problema o incidencia existente.

La Asistencia al cliente de ePages sólo entrará directamente en el sistema del Cliente previa coordinación con el Cliente. El Cliente proporcionará a ePages la información y las herramientas de mantenimiento remoto necesarias para acceder al sistema y resolver los problemas técnicos. Si el acceso al sistema no se otorga o no es posible, ePages podrá finalizar el trabajo en esos problemas relacionados con el cliente y cerrar el caso del problema o la incidencia.

#### 7.2.3 Autorización del cliente

Siempre que se ponga en contacto con ePages para utilizar los servicios englobados en este Contrato, el Cliente comunicará el número de contrato a un Ingeniero de asistencia de ePages para fines de autorización **sin que se le solicite**; o introducirá dicha información en los campos de entrada proporcionados. El número de contrato y la contraseña para el acceso *web* ampliado deberán tratarse como confidenciales y, en particular, no se darán a terceros. El Cliente será responsable de los daños y perjuicios ocasionados por el uso no autorizado de terceros de los servicios de ePages con el número de contrato del Cliente, si éste revela el número de contrato de forma deliberada o por negligencia.

#### **7.2.4 Interrupción de los servicios de ePages**

El Cliente deberá informar diligentemente a ePages si los servicios se ven interrumpidos, o si se producen errores en la comunicación entre el Cliente y ePages, particularmente en el uso del correo electrónico, el teléfono, el sitio web de Asistencia o el Boletín. Si el Cliente no informa de esta cuestión, el Cliente no podrá reclamar posteriormente que esos servicios no hayan sido prestados.

#### **7.3 Obligaciones de cooperar**

En su propio interés, el Cliente estará obligado a: realizar copias de seguridad de datos de las instalaciones con intervalos suficientemente regulares, especialmente si se han producido problemas, hay trabajos de mantenimiento pendiente o un Ingeniero de asistencia ha solicitado esa medida; reemplazar las contraseñas predeterminadas por una contraseña escogida por el Cliente inmediatamente después de la instalación; y cambiar o inutilizar contraseñas/accesos recibidos de ePages con fines de mantenimiento remoto, en cuanto se haya concluido el trabajo o en cuanto el problema haya sido resuelto. ePages no será responsable de los daños y perjuicios resultantes del incumplimiento de esos deberes de cooperar. En caso de incumplimiento de dichos deberes, ePages se reserva el derecho de rescindir este Contrato con efectos inmediatos.

#### **7.4 Confidencialidad**

(1) El Cliente conviene en tratar toda la información adquirida a través del uso de los servicios de la Base de datos de conocimientos (KnowledgeBase), el Boletín y el Esquema de base de datos como información confidencial, y en utilizar dicha información únicamente para fines internos relacionados con la resolución de problemas.

Dicha información podrá ser revelada únicamente a empleados del Cliente que sean indispensables para la resolución de los problemas en cuestión. El Cliente no tendrá permiso para proporcionar esta información a otros terceros.

(2) Si ePages obtiene acceso a las redes del Cliente durante trabajos de mantenimiento remoto, o durante los trabajos en el emplazamiento del Cliente, el Cliente deberá asegurar que: ePages no obtiene acceso a áreas que son confidenciales, contienen datos protegidos, información o códigos de software, o áreas que, al visualizarse, interfieren o vulneran de algún modo los derechos de terceros o del Cliente, o derivan en otras reclamaciones presentadas contra ePages; Dichas áreas se marcan claramente como confidenciales;

ePages será notificado de la confidencialidad de estos datos.(3) ePages deberá tratar toda la información comunicada o proporcionada por el Cliente con estricta confidencialidad, así como toda la información adquirida por ePages con relación a los trabajos de mantenimiento remoto o mediante el acceso a las redes del Cliente, si esta información ha sido marcada como confidencial de acuerdo con las normativas antes mencionadas. En caso de que el Cliente incumpla estas normativas, y si ePages no es culpable según la Sección 8 de este Contrato, el Cliente será el único responsable de todos los daños que puedan surgir.

#### **§ 8 Incumplimiento de deberes**

El Cliente podrá reclamar por los daños y perjuicios de conformidad con las disposiciones legales si ePages, en contra de sus deberes contractuales, no los cumple o realiza un trabajo distinto del necesario, siempre que ePages sea responsable del incumplimiento del deber contractual (véase la Sección 7). El Cliente sólo podrá reclamar por los daños adicionales después de que ePages haya dispuesto de un periodo de tiempo razonable para subsanar el incumplimiento y el Cliente haya informado simultáneamente su negativa a ePages de cumplir sus obligaciones para con el Cliente una vez que haya finalizado el plazo en cuestión, y el plazo, de hecho, haya transcurrido sin cumplimiento. En esos casos, el derecho del Cliente a rescindir unilateralmente este Contrato será reemplazado por el derecho del Cliente a notificar con preaviso la terminación del Contrato.

## Apéndice VI

### ePages – Condiciones generales del alquiler de software

#### § 1 Aplicabilidad y ámbito

a) Este conjunto específico de condiciones de alquiler del software se aplican exclusivamente al alquiler de software estándar de ePages. En los casos en que ePages entregue software de otros fabricantes, se aplicarán los acuerdos de licencia correspondientes.

b) Durante la vigencia de este Contrato, el Cliente tendrá también el derecho a la "Asistencia de mantenimiento" de ePages para la versión actual y todas las versiones de actualización/mejora del software alquilado (los detalles de los servicios específicos de asistencia se encuentran en el Apéndice V). La asistencia que conforma el elemento de servicio de este Contrato es la asistencia de mantenimiento estándar ePages para productos estándar. Cubre el funcionamiento del día a día del software. Toda la codificación personalizada, o los trabajos de desarrollo realizados por el Cliente en la plataforma no estarán cubiertos por este Contrato.

c) Si ya existe un contrato de alquiler, el software de alquiler adicional se registrará por el contrato de alquiler existente. Si ya existen múltiples contratos, el software de alquiler adicional se añadirá al contrato que tenga el periodo contractual restante más largo. Por último, si los contratos existentes tienen la misma extensión, el software de alquiler adicional se añadirá al contrato más reciente. A menos que se disponga algo distinto, el periodo de alquiler del software adicional finalizará o se renovará con el contrato que ya existe.

d) Si el Cliente permite que terceros utilicen u operen el software, ePages tendrá derecho a exigir un recuento mensual automático de todos los software activos (tiendas). El software activo que puede derivar en un ajuste de la cuota de alquiler de acuerdo con la sección 3 b) se define como software que no ha sido deshabilitado por el Cliente (es decir, tiendas cerradas por el proveedor) o software utilizado deliberadamente con fines de pruebas.

#### § 2 Plazo y finalización

a) El Contrato será válido durante un plazo de 24 meses, a partir de la "fecha de entrada en vigor" indicada en el formulario de pedido de ePages.

b) El Contrato se renovará automáticamente por doce (12) meses, a menos que alguna de las dos partes lo rescinda al menos noventa (90) días antes de la finalización del plazo acordado o antes del de la finalización del periodo de renovación. La notificación de finalización deberá hacerse por escrito. Si se amplía el plazo del Contrato, se cargarán cuotas anuales, con arreglo a la lista de precios válida en cada momento.

c) Durante la vigencia del Contrato, ePages estará autorizado asimismo a rescindir el Contrato sin previo aviso si surgen razones importantes para ello, en particular por el incumplimiento del contrato relacionado con el cumplimiento de las obligaciones del Cliente. En esos casos, ePages tendrá derecho a una compensación del importe completo. ePages no reembolsará ninguna cuota pagada anteriormente, y podrá retener ese importe sobre la base de los daños y perjuicios causados. ePages y el Cliente se reservan el derecho de demostrar que los daños y perjuicios sufridos han dado lugar a un importe superior o inferior a la cuota pagada.

d) El derecho del Cliente a la finalización extraordinaria del Contrato no estará limitado por las condiciones de esta sección.

#### § 3 Condiciones de pago

a) Si se renueva el Contrato con arreglo a la Sección 2 (b), ePages se reserva el derecho de ajustar la cuota de alquiler aplicable en el momento de la renovación. ePages informará al Cliente de cualquier cambio de precio de los servicios de asistencia como máximo tres (3) meses antes de la finalización del año contractual.

b) Si el Cliente adquiere licencias adicionales del software ePages por encima del número de licencias especificado en el Contrato durante la vigencia, ePages podrá ajustar el precio del Contrato de alquiler para el periodo contractual, a fin de cubrir el número actual de licencias.

Los ajustes retroactivos estarán permitidos y deberán calcularse a partir de la fecha en que se alquilan las licencias adicionales.

c) A menos que se especifique algo distinto en la factura, todos los pagos deberán realizarse en euros más IVA, si procede. La cuota de alquiler, incluida la cuota de todos los servicios adicionales, vencerá al firmarse el Contrato. Se trata de un pago trimestral que deberá abonarse después de cada trimestre contractual.

Si el Cliente no ha efectuado el pago al cabo de más de treinta (30) días, es decir en Cliente se encuentra en demora efectiva, ePages podrá interrumpir la asistencia sin previo aviso hasta que se haya abonado el precio completo de la asistencia más las cuotas acumuladas.

#### § 4 Notificación extraordinaria para finalizar el contrato

a) Ambas partes tendrán derecho a finalizar este contrato si la otra parte lo incumple materialmente. Sin embargo, las partes excluyen específicamente la finalización por motivos no relacionados con incumplimientos materiales, en particular relacionados con problemas que no reducen la funcionalidad operativa del software. ePages tendrá derecho a finalizar el contrato si se aplica alguna de las condiciones siguientes:

(1) Si el Cliente ha vulnerado el acuerdo de licencia del software ePages cubierto por este

Contrato.

(2) Si el Cliente ha difundido el número de contrato confidencial o la contraseña proporcionados por ePages, y ha permitido acceso al servicio de ePages a un tercero o a empleados que no aparezcan listados como personas de contacto de ePages.

(3) Si el Cliente ha incumplido repetidamente las obligaciones que describe este Contrato.

b) Asimismo, en caso de finalización del contrato, el Cliente deberá quitar de inmediato el software alquilado de todos los ordenadores, entregar todos los disquetes, CD, cintas y otros documentos originales a ePages, y eliminar y/o destruir adecuadamente todas las demás copias del programa a su disposición.

c) Si el contrato es rescindido por ePages sobre la base de una mala conducta intencionada del Cliente, ePages será compensado con el importe completo según lo estipulado en la Sección 2 de este Contrato.

#### § 5 Actualizaciones y mejoras del software ePages

a) Asistencia con actualizaciones

(1) En relación con este Contrato, ePages proporcionará al Cliente todas las actualizaciones del software ePages, sobre la base de los requisitos generales de licencia. Este servicio no incluye la instalación ni la configuración de actualizaciones.

(2) ePages sólo estará obligado a prestar la asistencia que corresponda al producto estándar y la funcionalidad de producto indicada en la "lista de funciones" publicada. En particular, ePages no modificará el software para reflejar los cambios realizados en el software ePages estándar utilizado anteriormente por el Cliente. Si el Cliente desea tener esos servicios, será preciso un acuerdo aparte.

(3) Las Actualizaciones contienen mejoras del producto y se identifican por un cambio en el número de versión de ePages (como ePages X.5 a ePages X.6).

b) Mejoras

(1) En relación con este Contrato, ePages proporcionará al Cliente todas las mejoras del software ePages, sobre la base de los requisitos

generales de licencia. Este servicio no incluye la instalación ni la configuración de las mejoras.

(2) ePages sólo estará obligado a prestar la asistencia que corresponda al producto estándar y la funcionalidad de producto indicada en la "lista de funciones" publicada. En particular, ePages no modificará el software para reflejar los cambios realizados en el software ePages estándar utilizado anteriormente por el Cliente. Si el Cliente desea tener esos servicios, será preciso un acuerdo aparte.

(3) Las Mejoras contienen mejoras importantes de la funcionalidad básica del producto y se identifican por un cambio en el número inicial de versión de ePages (como ePages 4.X a ePages 5.X).

c) Acuerdo de licencia con actualizaciones/mejoras

En relación con este Contrato de alquiler, las condiciones de la versión más actual del EULA de ePages, serán aplicables en el momento en que la Mejora o la Actualización sean proporcionadas al Cliente. Por otro lado, se aplicarán las Condiciones generales para la venta de software estándar. La instalación de las Actualizaciones o las Mejoras proporcionadas elimina el derecho del Cliente de utilizar la versión anterior del software.

**Apéndice VII:  
ePages - Condiciones Generales de Contratación para Design & Consult**

**Apartado I**

**§ 1 Objeto del Contrato**

(1) El cliente, bajo sus criterios y conforme a sus necesidades, desea que ePages instale y adapte el software estándar de ePages, sea proporcionado por parte de ePages o por parte de terceros mediante otros acuerdos para su utilización- a los fines de poner en marcha tiendas on-line o bien recibir asesoramiento al respecto.

(2) ePages adaptará el software acorde a un catálogo de servicios estándares ("Acuerdo de Prestación de Servicios de ePages Design & Consult) según el alcance de servicios deseados por el cliente. Según lo solicitado por el cliente, ePages será retribuido por realizar el servicio de introducción al manejo y utilización del software existente / adaptado / instalado y, en su caso, un asesoramiento adicional.

**§ 2 Alcance del Servicio**

(1) Los servicios a cuya prestación se compromete ePages en cada caso, resultan de los escogidos por el propio cliente en el momento de formular la solicitud y los finalmente confirmados por ePages mediante correo electrónico (Aceptación).

(2) La responsabilidad de la incorporación de la página en la World Wide Web, de su activación y accesibilidad es del cliente, salvo que ePages se haya comprometido a ello en virtud de algún otro acuerdo. En el ámbito de los servicios de Design & Consult, ePages no está obligado a la provisión de espacio de memoria para el sitio web (Hosting) ni a la provisión de un dominio virtual (Internet-Domain). Igualmente, no forma parte de las obligaciones de ePages la provisión del acceso al Internet (Access-Providing).

**§ 3 Asesoramiento**

(1) Durante el transcurso del proyecto, ePages se compromete a asesorar al cliente de forma amplia sobre las posibilidades de diseño del software dentro de los horarios provistos a tal fin, esto es, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas (excluyendo días festivos en Hamburgo). A lo largo del proceso del asesoramiento, ePages va a tener en cuenta el criterio del grupo destinatario del software y la finalidad global del software elegida por el cliente. ePages advertirá de las ventajas y desventajas de los respectivos criterios funcionales y de diseño, así como del saber general de ePages, relativo a las costumbres de los internautas – p.ej. en cuanto a los tiempos de descargas y las proporciones de las partes textuales y los elementos gráficos.

(2) No se requiere de ePages conocimientos específicos en el ámbito de mercado concreto del cliente ni tampoco se le requiere un asesoramiento jurídico. Especialmente, ePages no está obligado a adquirir ningún conocimiento específico obtenido de estudios, sondeos u otros medios de estudio de mercado en cuanto a las costumbres y comportamientos de las personas destinatarias de cada tienda online en concreto.

**Apartado II. Servicios de diseño**

En el supuesto en que ePages asuma la creación de una superficie para la tienda online de las previstas en el Acuerdo de Prestación de Servicios de ePages Design & Consult, regirán prioritariamente a las condiciones de generales de contratación de ePages las previsiones del presente apartado.

**§4 Las fases del diseño**

(1) A efectos de que ePages proceda a la configuración del sitio web del cliente se requiere una cooperación de ambas partes según las determinaciones que se establecen a continuación.

(2) Sobre la base de los requisitos establecidos por el cliente en cuanto a la extensión y a la funcionalidad del sitio web, así como en función de los grupos destinatarios a los que debe dirigirse la página web, ePages creará una versión básica del sitio web (Layout). Esta versión básica debe proporcionar una visión de la estructura de la página, incluir todos los elementos esenciales de diseño y mostrar las funciones básicas que sean precisas. Esta versión básica se entregará en formato JPG o PDF.

(3) La creación e incorporación de ventanas de correo electrónico, "banner" de publicidad y animaciones, así como otras programaciones adicionales no forman parte de las obligaciones aquí asumidas por ePages. Los logos, fotos y gráficos proporcionados por el cliente se incorporarán en la página web, también se incorporarán las fotos que provengan del fondo de imágenes contenidas en el paquete.

Fotos del producto deberán ser proporcionadas por el cliente.

(4) ePages asume la obligación de elaborar propuestas alternativas en cuanto al diseño, dentro del marco de las normas contenidas en el Acuerdo de Prestación de Servicios de ePages Design & Consult.

(5) Sobre la versión básica del sitio web (Layout) perfilado con el cliente, ePages creará una versión final de la tienda online, idónea para su puesta en marcha.

**§ 5 Obligación de cooperación por parte del cliente**

(1) El cliente debe proporcionar a ePages los contenidos susceptibles de ser incorporados en la tienda online. El único responsable de la creación de los contenidos es el cliente. ePages no tiene la obligación de averiguar la adecuación de los contenidos proporcionados por el cliente a la finalidad perseguida por la tienda online. La obligación de advertir al cliente sobre las deficiencias materiales del contenido sólo aplica en casos de errores evidentes.

(2) Forman parte de los contenidos cuya aportación se exige al cliente especialmente los textos, imágenes de los productos, la estructura categorial, las informaciones relativas a los productos y, en su caso, los gráficos, todo ello en formato JPEG, GIF o PNG, susceptibles de ser incorporados en el sitio web. Las imágenes han de tener un tamaño inferior a 500 KB por archivo. Los textos deben ser proporcionados en los formatos ANSI, DOC o TXT. Además, ePages buscará dentro del fondo de imágenes gráficos adecuados y disponibles en la bolsa de fotografías habituales.

**§ 6 Entrega y otras obligaciones de colaboración**

(1) Una vez ePages haya elaborado una versión básica del sitio web (Layout) de la tienda online acorde a las condiciones contractuales (§ 2, apartado 1 del presente contrato), el cliente deberá proceder a la aceptación de la versión básica del sitio web (Layout) entregada.

(2) Una vez ePages haya terminado la tienda online conforme a las condiciones contractuales del presente documento (§ 2, apartado 1 del presente documento), el cliente deberá proceder a la aceptación de dicha tienda terminada.

(3) Para el caso en que ePages ponga a disposición del cliente propuestas, borradores, versiones de prueba o similares, el cliente deberá realizar una revisión diligente y rápida conforme a criterios de razonabilidad. Es por ello que cualquier reclamación o cambio en el diseño deberá presentarse por el cliente de manera inmediata.

**Cualquier inobservancia por parte del cliente de las obligaciones de colaboración según los § 5 y § 6 del presente contrato dará a ePages el derecho a hacer efectivo su derecho de retención frente al cliente, sin perjudicar al derecho a retribución de ePages (§ 8, apartado 2 en relación con § 7 ).**

**Apartado III. Remuneración, solicitudes de modificación, garantía**

## **§ 7 Solicitudes de modificación**

ePages no está obligado a tomar en cuenta las solicitudes de modificación presentadas por el cliente en relación a los servicios que hayan sido entregados (en caso de servicios sujetos a un plazo de asesoramiento) y aceptados por éste previamente. Lo mismo aplica cuando un servicio ha sido cumplido debidamente conforme a § 6, apartados 1 y 2 del presente contrato, aunque el cliente no haya procedido a aceptarlo expresamente, por lo que la no aceptación expresa por el cliente y el transcurso de un tiempo razonable desde la entrega/prestación se reputará de aceptado tácitamente por el cliente.

## **§ 8 Remuneración, pago**

(1) El cliente está obligado a pagar el precio por cada servicio contratado.

(2) El cliente deberá abonar el precio una vez emitida la factura, salvo pacto en contrario.

(3) Para el caso en que las obligaciones de ePages consistan solamente en la entrega de documentos y asesoramiento telefónico, en vez de la instalación y adaptación del software, el precio deberá abonarse de forma inmediata a la formalización del contrato.

## **§ 9 Garantía**

(1) ePages se responsabiliza por causa de deficiencias en el diseño de la tienda online de conformidad con las previsiones legales del art. 1484 y siguientes del Código Civil Español.

(2) ePages no asume la responsabilidad en lo relativo a los contenidos que se proporcionen por el cliente. En especial, ePages no tiene la obligación de analizar estos contenidos en cuanto a las posibles infracciones legales que estos pudieran ocasionar.

(3) Las partes están de acuerdo en cuanto a la circunstancia que ePages no puede garantizar una compatibilidad universal para todos los exploradores de internet, puesto que determinados exploradores o algunas versiones nuevas de estos podrían presentar problemas técnicos con el diseño de la tienda online.