



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA

ARTÍCULO 1: ALCANCE DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El objetivo de estos términos y condiciones generales (los «**Términos**» o «**T&C**») es regular las relaciones contractuales entre Dental Monitoring, una sociedad por acciones simplificada registrada conforme a las leyes de Francia, con domicilio social en 75, rue de Tocqueville, 75017 París, Francia, actuando en su nombre y en nombre de sus Empresas asociadas, («**DM**») y usted/su clínica privada (el «**Cliente**»).

DM desarrolla, fabrica y distribuye software, infraestructuras digitales, protocolos, interfaces, aplicaciones móviles (los «**Productos y servicios de software**») y hardware (los «**Productos de Hardware**») para ser utilizados en el sector de la salud dental (en conjunto la «**Solución DM**»).

El Cliente es una clínica dental que presta servicios de odontología y/u ortodoncia a sus pacientes.

El cliente desea ofrecer la solución DM a sus pacientes.

En consecuencia, los Términos y el Acuerdo de protección de datos correspondiente son las condiciones que se aplican entre DM y cualquier Cliente y, por lo tanto, la única base para negociaciones comerciales, salvo que se hayan concluido términos específicos (como un acuerdo separado) con el Cliente. En dado caso, los términos específicos prevalecerán sobre los Términos.

ARTÍCULO 2: DEFINICIONES

Los términos en mayúsculas recogidos a continuación, incluidos los del Artículo 1 de los presentes Términos, se interpretarán de la siguiente manera:

- «**Empresa asociada**» se refiere a cualquier entidad controlada por DM. Para los propósitos del presente documento, por «controlar» se entiende el tener el poder y la autoridad para gestionar dicha entidad, ya sea directa o indirectamente, mediante la tenencia de acciones con derecho a voto, a través de un contrato o de otro modo.
- «**Acuerdo**» o «**T&C**» o «**Términos**» se refiere a estos términos y condiciones de venta, incluyendo los Anexos, que pueden ser modificados o complementados ocasionalmente, y las expresiones «en el presente», «aquí», «en virtud del presente» y expresiones similares se refieren a este Acuerdo y a cualquier sección particular u parte de este Acuerdo.
- «**Cuenta comercial**» se refiere a la cuenta/panel de control del Cliente en la plataforma DentalMonitoring («**Plataforma DM**»).
- El «**Cliente**» tiene el significado que se le atribuye en los Considerandos.
- «**Información confidencial**» tiene el significado que se le atribuye en la Sección 15.1.
- «**Datos del Cliente**» tiene el significado que se le atribuye en la Sección 9.
- «**Acuerdo de protección de datos**» o «**DPA**» (por sus siglas en inglés) hace referencia al Acuerdo de Protección de Datos aceptado por el Cliente como parte de la Solución DM.

- La «**Solución DM**» tiene el significado que se le atribuye en los Considerandos. Los detalles de los Productos y servicios de software y los Productos de Hardware incluidos en la Solución DM están disponibles en la Cuenta comercial.
- «**Experiencia del Cliente DM**» se refiere al departamento de DM que gestiona las solicitudes de los Clientes de DM, incluidas las solicitudes de Devolución y Reembolso.
- «**Documentación**» se refiere a todos los manuales, instrucciones, especificaciones y otros documentos y materiales actualizados, que describen las características, componentes o requisitos de la Solución DM y que facilitan el uso de la Solución DM proporcionados al Cliente según los Términos.
- «**Fecha de entrada en vigor**» se refiere a la primera entre: (i) la fecha en la que el Cliente acepta los Términos, o (ii) la fecha en la que se firma el formulario de pedido.
- «**Usuario final**» se refiere a cualquier paciente del Cliente que esté registrado para utilizar la Solución DM.
- «**Productos de Hardware**» tiene el significado que se le atribuye en los Considerandos y se refiere a la ScanBox de DM con el retractor de mejillas, la ScanBox Pro y el Adaptador led.
- «**Política de garantía de Hardware**» se refiere a (i) las condiciones para devolver Productos de Hardware defectuosos a DM (ii) el procedimiento mediante el cual DM proporciona a los Clientes un Reembolso (iii) y el Proceso de Garantía de Hardware.
- «**Proceso de garantía del Hardware**» se refiere a los pasos que los Clientes deben seguir para proceder a la devolución de Hardware defectuoso y obtener un Reembolso.
- «**Componentes de código abierto**» se refiere a cualquier componente de software que esté sujeto a un acuerdo de licencia de derechos de autor de código abierto, incluyendo cualquier Licencia Apache, Licencia BSD, Licencia Pública General de GNU o Biblioteca GNU, u otra obligación, restricción o acuerdo de licencia que se ajuste considerablemente a la definición de Código Abierto según lo prescrito por la Iniciativa para el Código Abierto.
- «**Partes**» significa DM y el Cliente y «**Parte**» significa cualquiera de los dos.
- «**Datos Personales**» significa cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable («sujeto de datos»); una persona física identificable es aquella que puede ser identificada, directa o indirectamente, particularmente mediante un identificador como un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador electrónico o uno o más factores específicos de la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de esa persona física.
- «**Reembolso**» se refiere a la posibilidad de que los Clientes obtengan el reembolso de su pedido a través de una transferencia a su cuenta bancaria.
- «**Reemplazo**» o «reemplazar» se refiere a la posibilidad de que los Clientes obtengan nuevos Productos de hardware.
- «**Devolución**» se refiere a la devolución de Productos de Hardware por parte del Cliente.
- «**Política de garantía de Hardware**» se refiere a (i) las condiciones para devolver Productos de Hardware a DM (ii) el proceso mediante el cual DM ofrece un Reembolso a los Clientes (iii) y el proceso de Devolución y Reembolso.
- «**Proceso de devolución y reembolso**» se refiere a los pasos que los clientes deben seguir para devolver el Hardware y obtener un reembolso.

- «**Tienda**» se refiere a la tienda accesible en la Plataforma DM que permite al Cliente adquirir Productos de Hardware.
- «**Productos y servicios de software**» tiene el significado que se le atribuye en los Considerandos y se refiere a Monitoring, DM Engage, DM Insights y Smart TL.
- «**Soporte y mantenimiento técnicos**» significa el soporte técnico y mantenimiento técnico descritos en el Anexo A.
- «**Plazo**» se refiere al período que se le atribuye en la Sección 13.1.
- «**Periodo de garantía**» se refiere a un (1) año a partir de la fecha original de compra de los Productos de Hardware.
- «**Política de garantía**» se refiere a la política que describe los términos y condiciones necesarias para tener derecho a las garantías de DM.

ARTÍCULO 3: 3. FORMACIÓN DEL ACUERDO

3.1. Elaboración del Acuerdo, modificaciones y documentación.

El Cliente declara y garantiza tener la capacidad legal para formalizar el Acuerdo y, en caso de representar a una empresa u otra organización con personalidad jurídica, estar autorizado para actuar en nombre y por cuenta de dicha empresa u organización.

Antes de empezar a utilizar los Productos y servicios de software de DM y/o adquirir Productos de Hardware en la Tienda o directamente a través del servicio de atención al cliente de DM, el Cliente deberá (dependiendo de la ubicación del Cliente):

- leer, comprender y aceptar electrónicamente los Términos y el correspondiente Acuerdo de protección de datos (el «**DPA**») en su Cuenta comercial (marcando la casilla prevista a tal efecto y, por tanto, comprometiéndose a cumplirlas). Después de aceptarlos, los Términos (incluyendo el DPA) estarán disponibles en la Cuenta comercial.

o

- Leer, comprender y firmar el formulario de pedido (incluidas las Condiciones comerciales y los Términos y condiciones de DM) de forma electrónica o en papel.

Los Términos pueden ser modificados por DM en virtud de cambios legislativos, reglamentarios, jurisprudenciales o técnicos relacionados con su actividad.

Cualquier modificación será notificada previamente al Cliente y surtirá efecto en los pedidos posteriores o en el siguiente periodo de facturación.

Recordatorio: Los Términos son aplicables a menos que se hayan establecido términos específicos (como un acuerdo separado) con el Cliente. En dado caso, los términos específicos prevalecerán sobre los Términos.

DM puede decidir suspender la venta de la Solución DM, total o parcialmente, en cualquier momento e informará al Cliente tan pronto como sea posible. En tal caso, DM no se hará responsable.

3.2. Derecho de desistimiento

De acuerdo con la legislación francesa, el Cliente no puede reclamar el derecho de desistimiento debido al sector de actividad de DM.

Una vez concluido el Contrato, el Cliente no podrá reclamar ninguna anulación, incluida la anulación parcial, salvo en caso de fuerza mayor, tal y como se indica más adelante en el apartado 16.6.

ARTÍCULO 4: PRECIOS Y PAGOS

4.1. Precios

Los precios y divisas están disponibles en la Cuenta comercial en (i) la pestaña «Facturación» bajo la sección Ver lista de precios en el caso de los precios de los Productos y servicios de software, y en (ii) la pestaña «Tienda» en el caso de los precios de los Productos de Hardware o en el formulario de pedido firmado por el Cliente.

Los precios no incluyen gastos de envío, impuestos de venta ni otros impuestos aplicables, como se menciona en el apartado 16.7. El Cliente asumirá los gastos de envío, todos los impuestos, aranceles, gastos bancarios relacionados con el pago realizado a DM (tales como cualquier retención fiscal o impuesto sobre las ventas, cuando proceda) y otros gastos gubernamentales derivados del presente Contrato, así como con el pago de las tasas correspondientes (los «Impuestos»).

Sin perjuicio de los requisitos de notificación previa aplicables, DM se reserva el derecho de aumentar y reconsiderar los precios aplicables anualmente, a su entera discreción, incluidos, entre otros, ajustes por inflación, evolución de productos, variación de las primas de seguro, gastos de envío y precio de compra, sin la aprobación previa del Cliente. Los precios actualizados se aplicarán a partir del mes o periodo de facturación posterior a la notificación.

4.2. Facturación y condiciones de pago

El Cliente se compromete a pagar las facturas de DM mediante las siguientes formas de pago:

- por medio de una tarjeta bancaria en la Plataforma de DM;
- por transferencia bancaria a la cuenta bancaria de Dental Monitoring;
- por domiciliación bancaria concedida a Dental Monitoring.

El Cliente será facturado mensualmente por los Productos y servicios de software y por cada pedido de Productos de Hardware.

Todas las recargas generadas por el rechazo por parte del banco de un pago del Cliente correrán a cargo de este último.

Las facturas serán enviadas por DM a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Cliente en la cuenta del Cliente en el apartado «Datos de facturación».

Las facturas están disponibles en la Cuenta comercial y la emisión de cada nueva factura será notificada por correo electrónico al Cliente.

Las facturas de DM serán pagaderas a DM al momento de su recepción por parte del Cliente. En caso de facturas vencidas o pendientes, es posible que aparezcan *banners* en el panel de control.

En caso de que el Cliente no pague las sumas adeudadas a DM en la fecha de su vencimiento, DM automáticamente tendrá derecho, sin necesidad de notificación, a una penalización por demora calculada al tipo de refinanciación bianual del Banco Central Europeo, que se aplica el 1 de enero o el 1 de julio, incrementado en 10 puntos. DM también tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios, de conformidad con la normativa aplicable, que alcanza los 40 euros (artículo D. 441-5 del Código de Comercio francés), potencialmente incrementada por los costes de cobro incurridos por DM y debidamente justificados (incluidos, entre otros, los honorarios razonables de abogados) para cobrar cualquier cantidad en mora.

Además, DM se reserva el derecho de suspender o cancelar los pedidos pendientes, así como suspender la creación de nuevos pacientes, hasta que se realice el pago completo, incluidas todas las sumas

adeudadas y las sanciones correspondientes, sin perjuicio de cualquier otro recurso, y de desactivar la Cuenta comercial en un plazo de diez (10) días a partir del envío de una notificación formal.

Si no se resuelve la incidencia que originó el procedimiento de desactivación, DM podrá eliminar la Cuenta comercial al término del plazo de preaviso aplicable al caso en cuestión.

En caso de uso fraudulento de los datos bancarios o de cualquier tipo de problema de facturación o de pago, se invita al Cliente, en cuanto se descubra el fraude o se detecte el problema, a ponerse en contacto con los equipos de facturación t en las siguientes direcciones:

- Europa: billing-eu@dental-monitoring.com
- América del Norte: billing-na@dental-monitoring.com
- Australia y Nueva Zelanda: billing-au@dental-monitoring.com
- Asia: billing-hk@dental-monitoring.com
- Reino Unido: billing-uk@dental-monitoring.com
- Japón: billing-jp@dental-monitoring.com
- Otras: billing@dental-monitoring.com

Además, DM se reserva el derecho de modificar las condiciones de pago en caso de que el Cliente no haya pagado una factura anterior. En tal caso, el importe será inmediatamente pagadero en su totalidad.

4.3. Gestión y seguridad de los pagos

El pago por el uso de los Productos y servicios de software o la compra de Productos de Hardware es gestionado directamente por DM.

La gestión y seguridad de los pagos realizados mediante tarjeta bancaria están garantizadas por Stripe.

El Cliente puede leer los documentos legales de Stripe en este enlace (en inglés): <https://stripe.com/en-fr/legal>.

La gestión y la seguridad de los pagos realizados mediante domiciliación bancaria están garantizadas por GoCardless.

El Cliente puede leer los documentos legales de GoCardless en este enlace (en inglés): <https://gocardless.com/legal/>.

ARTÍCULO 5: EL SUMINISTRO Y EL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SOFTWARE

5.1. Acceso a la Solución DM

Las condiciones de acceso y uso de la Solución DM se describen en los términos y condiciones de uso disponibles en la Cuenta comercial del Cliente.

5.2. Ubicación

Los Productos y servicios de software estarán alojados en los servidores de DM.

5.3. Formación

DM proporcionará una formación sobre la Solución DM al personal del Cliente (sujeta a la compra de un paquete de configuración de la clínica virtual).

5.4. Soporte técnico y de mantenimiento

El Soporte técnico y de mantenimiento será proporcionado por DM al Cliente sin ningún cargo adicional como se establece en el Anexo A.

ARTÍCULO 6: ENTREGA Y GARANTÍAS

6.1. Entrega de Productos de Hardware

6.1.1. Entrega

DM se reserva el derecho de elegir el método de envío apropiado en función de la dirección del Cliente.

6.1.2. Plazos de entrega

Los plazos de entrega son aproximativos y se indican a título informativo.

DM se compromete a hacer todo lo posible para entregar los Productos de Hardware al Cliente dentro del plazo indicado en el pedido, pero el plazo de entrega efectivo puede variar.

En caso de que el Cliente solicite un embalaje o transporte especial, éste deberá pagar los costes adicionales.

6.1.3. Políticas de garantía y de devolución y reembolso para Productos de Hardware

DM establece una Política de garantía y una Política de devolución y reembolso descritas a continuación.

6.1.3.1 Política de garantía

Los Productos de hardware vendidos por DM están cubiertos por la garantía legal contra defectos ocultos, lo que permite a los Clientes devolver los Productos de hardware no conformes. Esta garantía solo cubre los defectos ocultos existentes antes de la compra y que afecten al uso normal de los Productos de hardware.

DM también sustituirá o reembolsará cualquier Producto de hardware que presente un defecto de fabricación, incluidos los defectos de materiales o mano de obra, siempre que dicho defecto se comunique dentro del Periodo de garantía aplicable. La Garantía de Hardware se aplica únicamente a los Clientes que hayan adquirido Productos de Hardware de DM. Si el defecto solo afecta a un accesorio, DM reemplazará únicamente el accesorio.

Sin perjuicio de lo anterior, DM seguirá siendo responsable de los Productos de hardware defectuosos en caso de negligencia grave o dolo, de conformidad con la legislación aplicable.

a. Requisitos para aplicar la Garantía

Para ser elegible para un reemplazo o reembolso, la reclamación de garantía debe iniciarse (i) dentro de los dos (2) años siguientes al descubrimiento del defecto oculto, en el caso de las reclamaciones realizadas bajo la garantía legal contra defectos ocultos, y (ii) en un plazo de tres (3) años a partir de la fecha en que el Cliente tuvo conocimiento del daño, siempre que la reclamación se inicie a más tardar diez (10) años después de la primera comercialización del producto, en el caso de reclamaciones relacionadas con productos defectuosos.

Sin perjuicio de lo anterior, DM seguirá siendo responsable de los daños y perjuicios derivados de productos defectuosos en casos de negligencia grave o dolo, de conformidad con la legislación aplicable.

b. Exclusiones de responsabilidad

Los Productos y servicios de software no están cubiertos por la Política de garantía de Hardware.

DM no Reemplazará ni Reembolsará Productos de Hardware que hayan sido dañados ya sea por Clientes o por sus respectivos pacientes. Esto también incluye cualquier daño causado por el propietario al modificar, acoplar o alterar de alguna manera el Producto de Hardware.

DM no reemplazará ni reembolsará ningún Producto de Hardware defectuoso que haya sido declarado fuera del Período de garantía especificado.

Asimismo, la Póliza de Garantía de Hardware no cubre los daños causados al móvil del Cliente o a cualquier otro efecto personal que pueda utilizarse conjuntamente con los Productos de Hardware.

c. Cómo solicitar la Garantía

El Cliente debe enviar un correo electrónico a: support@dental-monitoring.com para iniciar el proceso de tramitación de la garantía del Hardware DM.

Al enviar su solicitud, el Cliente deberá adjuntar su factura y facilitar la siguiente información:

- Una explicación de la situación del Cliente y de su solicitud;
- Un número de teléfono o una dirección de correo electrónico para poder contactar con el Cliente fácilmente.

El departamento de Experiencia del Cliente DM recibirá y verificará la solicitud del Cliente y, si su Producto de Hardware cumple con los requisitos anteriores, DM le enviará al Cliente un correo electrónico con todos los pasos que debe seguir para devolver el Producto de Hardware y recibir uno nuevo como reemplazo o un reembolso.

Si la información está incompleta, podrían producirse retrasos adicionales en la tramitación de la solicitud del Cliente.

El Cliente debe esperar un plazo de tres a cinco (3-5) semanas para recibir el reembolso en su cuenta bancaria, a contar desde la recepción del correo electrónico de solicitud siempre y cuando el Producto de Hardware cumpla con los requisitos detallados anteriormente.

6.1.3.2 Política de Devolución y Reembolso

Si el Producto de Hardware no cumple con las expectativas del Cliente, el Cliente puede devolver el Producto de Hardware a DM en un plazo de catorce (14) días naturales desde su recepción y obtener un Reembolso siempre y cuando cumpla con ciertos requisitos.

Los gastos de envío correrán a cargo del Cliente y se deducirán del Reembolso. Los gastos de devolución no son reembolsados por DM.

Cualquier Producto de Hardware dañado, incompleto o defectuoso puede estar cubierto por la Política de Garantía mencionada anteriormente.

a. Requisitos para la devolución y reembolso por parte de DM

Para poder beneficiarse de la devolución y el reembolso, el proceso debe iniciarse en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la entrega y los Productos de Hardware deben estar:

- En su embalaje original, sin abrir, sin daños y con todos sus accesorios.
- Sin usar.

No se concederá ningún Reembolso al Cliente si los Productos de Hardware no cumplen estos requisitos por cualquier motivo.

b. Exclusiones de responsabilidad

Todo Producto de Hardware adquirido como parte de un paquete promocional en conjunto con los Productos y servicios de software no podrá ser devuelto ni reembolsado.

Los Productos y servicios de software no son reembolsables.

c. Para solicitar un reembolso

El Cliente debe enviar un correo electrónico a: support@dental-monitoring.com para iniciar el proceso de devolución y reembolso.

Al enviar su solicitud, el Cliente deberá adjuntar su factura y facilitar la siguiente información:

- Una explicación de la situación del Cliente y de la solicitud del Cliente;
- Un número de teléfono o una dirección de correo electrónico para poder contactar con el Cliente fácilmente.

El departamento de Experiencia del Cliente DM recibirá y verificará la solicitud del Cliente y, si su Producto de Hardware cumple con los requisitos anteriores, DM le enviará al Cliente un correo electrónico con todos los pasos que debe seguir para devolver el Producto de Hardware y recibir un reembolso.

Si la información está incompleta, podrían producirse retrasos adicionales en la tramitación de la solicitud del Cliente.

El Cliente debe esperar un plazo de tres a cinco (3-5) semanas para recibir el reembolso en su cuenta bancaria, a contar desde la recepción del correo electrónico de solicitud siempre y cuando el Producto de Hardware cumpla con los requisitos detallados anteriormente.

DM solo concederá un reembolso al Cliente.

6.2. Suministro de los Productos y servicios de software

DM se compromete a hacer todo lo posible para suministrar los Productos y servicios de software al Cliente.

En caso de un incidente que resulte en la indisponibilidad de los Productos y servicios de software, y si se reconocen los méritos de la queja, DM puede proporcionar un crédito al Cliente como se detalla en el Anexo A.

ARTÍCULO 7: TRANSFERENCIA DE RIESGOS E IMPORTACIÓN

7.1 Transferencia de riesgos

La transferencia de la propiedad de los Productos de Hardware al Cliente tiene lugar cuando se factura al Cliente.

7.2 Importación

Conforme a la legislación y normativas locales vigentes, las entidades de DM establecidas en cada país asumen y cumplen íntegramente las responsabilidades del importador respecto de las ventas efectuadas en los países en los que DM opera.

ARTÍCULO 8: PROPIEDAD INTELECTUAL

8.1. Propiedad

La Solución DM y la Documentación son propiedad intelectual de DM y por tanto le pertenecen. La estructura, organización y código de la Solución DM son valiosos secretos comerciales e información confidencial de DM. El Cliente acepta que la Solución DM y la Documentación son licenciadas, como se establece a continuación, no vendidas, y entregadas al Cliente por DM para que éste las utilice.

Todos los derechos no otorgados expresamente son derechos reservados por DM.

El Cliente no podrá violar la propiedad intelectual o cualquier otro derecho de DM, incluidos (i) copiar o distribuir los vídeos de aprendizaje de DM u otros materiales o (ii) copiar o distribuir la tecnología de DM, a menos que sea liberada bajo licencias de código abierto; (iii) utilizar las palabras «Dental Mind», «Dental Monitoring», «Smile Mate», «Smile Simulation» o los logotipos de DM en cualquier nombre comercial, correo electrónico o URL sin el consentimiento previo de DM.

Además, mientras el Acuerdo esté vigente, el Cliente deberá:

- a) proteger la Solución DM y la Documentación de cualquier infracción, apropiación indebida, robo, mal uso o acceso no autorizado;
- b) ayudar a DM, en la medida en que DM lo requiera, dentro de los límites de lo razonable, y a expensas de DM, a mantener la validez, la aplicabilidad y la titularidad de DM sobre los derechos de propiedad intelectual de la Solución DM y la Documentación; y
- c) notificar inmediatamente a DM por escrito si el Cliente tiene conocimiento de: (i) cualquier infracción comprobada o presunta u otra violación de los derechos de propiedad intelectual de DM sobre la Solución DM o la Documentación; o (ii) cualquier reclamación según la cual la Solución DM o la Documentación, en su totalidad o en parte, infrinja, se apropie indebidamente o viole de cualquier otro modo los derechos de propiedad intelectual u otros derechos de cualquier tercero;
- d) Colaborar plenamente con DM y ayudarlo dentro de los límites de lo razonable en la tramitación de cualquier reclamación u acción por parte de DM para evitar cualquier infracción, apropiación indebida o violación de los derechos de DM sobre la Solución DM y la Documentación.

8.2. Licencia de la Solución DM

Sujeto al pago del Precio establecido, DM otorga al Cliente una licencia no exclusiva, no sublicenciable y no transferible para utilizar la Solución DM en el país del Cliente de acuerdo con la Documentación, tal y como se establece en el presente Acuerdo.

La Solución DM incluye ciertos Componentes de Código Abierto licenciados bajo los términos establecidos en cada licencia aplicable (cada uno con una «Licencia de Código Abierto»).

DM se reserva todos los derechos vinculados a la Solución DM y a la Documentación que no se otorguen expresamente en el presente documento. Los derechos concedidos al Cliente por la licencia están sujetos a las restricciones de uso que se describen a continuación:

- a) utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o intentar descubrir el código fuente, el código objeto o su estructura subyacente, las ideas o los algoritmos de la Solución DM, la Documentación o cualquier otro dato relacionado con la Solución DM;
- b) modificar, traducir o crear trabajos derivados basados en la Solución DM, la Documentación o cualquier otro dato relacionado con la Solución DM;
- c) copiar, alquilar, arrendar, distribuir, prometer, ceder, transferir o comprometer de cualquier otro modo cualquier derecho sobre la Solución DM o la Documentación;
- d) utilizar la Solución DM de cualquier manera que pueda dañar, deshabilitar, sobrecargar, perjudicar o interferir de cualquier otra manera con la ejecución de la Solución DM o el funcionamiento normal de la Solución DM;
- e) acceder a la Solución DM con el propósito de monitorizar la disponibilidad, el desempeño o la capacidad de la misma, o con cualquier otro propósito de evaluación comparativa, de manera que interfiera materialmente con la operación o el desempeño de la Solución DM;
- f) crear «enlaces» de Internet a la solución de DM o «enmarcar» o «reflejar» cualquier contenido proporcionado en la solución DM en cualquier otro servidor, dispositivo inalámbrico o por Internet;

g) intentar ocultar, encubrir o disimular de cualquier manera cualquier marca de la Solución DM o relacionada con ella, incluidos el embalaje, el empaque o cualquier otro tipo de empaquetado de la Solución DM dentro de otra aplicación comercial, sistema o proceso; y

h) utilizar o acceder a la Solución DM para construir o apoyar y/o ayudar a un tercero a construir o dar soporte a sus Productos de Hardware o Productos y servicios de software.

Está estrictamente prohibido que los Clientes revendan los Productos y servicios de software y los Productos de Hardware de DM por cualquier motivo y por cualquier medio a terceros sin la aprobación previa de DM.

ARTÍCULO 9: INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

El Cliente y los Usuarios Finales son y serán los propietarios de la información y de los Datos Personales que comuniquen a través de la Solución DM en virtud del presente Acuerdo. Sin perjuicio de lo anterior, DM tendrá derecho a utilizar los datos del Cliente y de los Usuarios Finales con fines estadísticos, para mejorar la Solución DM y para cumplir con la reglamentación.

DM tratará los Datos Personales del Cliente y de los Usuarios Finales, así como cualquier otro dato relacionado con los pacientes (los «Datos del Cliente») como confidenciales y hará todo lo posible para protegerlos contra el acceso no autorizado de terceros (encriptación, almacenamiento y uso sujetos a los estándares de seguridad informática vigentes).

DM cumplirá con todas las leyes de protección de datos y privacidad aplicables al momento de acceder, recopilar, procesar, analizar y utilizar de cualquier otro modo los Datos del Cliente, incluido el Reglamento de la UE 2016/679 sobre la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos («RGPD») y las normativas locales de protección de datos como, por ejemplo, la HIPAA, la Ley de Protección de Datos del Reino Unido, la PIPEDA, etc.

Con respecto al uso de la Solución DM por parte del Cliente, DM puede acceder a los Datos Personales tal y como se definen en el RGPD. DM se compromete a ejecutar y cumplir con el Acuerdo de Protección de Datos adjunto a los Términos, y con la Política de Privacidad disponible en la Cuenta comercial.

ARTÍCULO 10: MATERIALES PROMOCIONALES

El Cliente está autorizado a crear y distribuir materiales promocionales que hagan referencia a la Solución DM utilizando sus propias marcas y logotipos, en cualquier medio, siempre que estos materiales sean elaborados de acuerdo con las directrices de DM. En caso de dudas sobre el cumplimiento de las directrices de DM, el Cliente tiene la responsabilidad de ponerse en contacto con DM para obtener la aprobación final (support@dental-monitoring.com). En caso contrario, el Cliente asumirá plena y total responsabilidad respecto al contenido del material promocional.

El Cliente se asegurará de que sus materiales promocionales y otros documentos e información proporcionados a propósito de la Solución DM cumplan con las leyes y reglamentos aplicables.

DM está autorizada a mencionar a sus Clientes en su página web, pero también a publicitar el uso de la Solución DM por parte del Cliente en su página web y folletos. En tal caso, DM se compromete a cumplir las directrices del Cliente potencial, si las hubiera.

ARTÍCULO 11: DECLARACIONES Y GARANTÍAS

11.1. Declaraciones y garantías de ambas Partes

a) Autoridad

Cada una de las Partes declara y garantiza a la otra que tiene pleno derecho y autoridad para ejecutar y otorgar el presente Acuerdo y para cumplir con sus obligaciones en virtud del mismo, y que ni la suscripción ni el cumplimiento del presente Acuerdo por parte de dicha Parte, ni la formalización de las transacciones contempladas en el mismo, darán lugar a un incumplimiento o violación de los términos y condiciones de cualquier contrato, pedido, licencia, estatuto u otro acuerdo al que esté sujeta dicha Parte.

b) Organización

Cada una de las Partes declara y garantiza a la otra que es una sociedad debidamente constituida, válidamente existente y en regla bajo las leyes de la jurisdicción de su constitución y que tiene todo el poder y la autoridad necesarios para poseer, arrendar y operar sus bienes y para llevar a cabo sus actividades tal y como las lleva a cabo actualmente.

11.2. Declaraciones y garantías de DM

Por medio del presente, DM declara y garantiza al Cliente que, DM es el propietario de la Solución DM o tiene el derecho de otorgar al Cliente los derechos establecidos en este Acuerdo, entre los que se incluye cualquier software, datos y materiales de terceros incluidos en la Solución DM.

ARTÍCULO 12: RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIONES

12.1 Responsabilidad de las Partes

a) Responsabilidad de DM

En general, DM está sujeta a una obligación de medios hacia el Cliente en la ejecución de los Términos.

DM no será responsable de ningún retraso o incumplimiento de los Términos causado por un incumplimiento del Cliente respecto a sus obligaciones (como no proporcionar a DM la información necesaria para ejecutar los Términos) o por un caso de fuerza mayor.

DM no se hace responsable de:

- Actos cometidos por terceros sobre los que no tiene control, o acontecimientos directamente atribuibles al Cliente o a los Usuarios finales;
- Actos/daños sufridos por el Cliente o los Usuarios finales y causados por un caso de fuerza mayor o un acontecimiento ajeno al control de DM;
- Actos que hayan causado daños indirectos o imprevisibles al Cliente o a los Usuarios finales.

El Cliente acepta expresamente que DM solo será responsable de los daños materiales directos, quedando excluido cualquier daño indirecto.

Las Partes acuerdan considerar los siguientes sucesos como daños indirectos: daños indirectos o imprevisibles sufridos por el Cliente o terceros, pérdidas puramente financieras o comerciales, pérdida de ingresos, pérdida de beneficios o volumen de negocios, pérdida de uso, ahorros no realizados, pérdida de negocios o clientes, pérdida de oportunidades y pérdida de datos.

En general, la responsabilidad de DM se limita estrictamente a los servicios que presta directa e independientemente en virtud de las presentes Condiciones a partir de la Fecha de entrada en vigor.

En cualquier caso, si un tribunal de justicia reconoce la responsabilidad de DM, esta se limitará al importe anual, sin incluir impuestos, del servicio pagado por el Cliente en virtud de los presentes Términos.

b) Responsabilidad el Cliente

El Cliente es responsable de sus propias acciones, actos y omisiones que constituyan un incumplimiento de estos Términos.

El Cliente es el único responsable del uso que haga de la Solución DM y, en general, de todas las actividades realizadas por medio de la Solución DM.

12.2 Indemnizaciones

a) Derechos de Propiedad Intelectual

DM defenderá, indemnizará y eximirá al Cliente de cualquier reclamación, responsabilidad o daño que surja en relación con cualquier acción o reclamación según la cual la Solución DM infrinja cualquier derecho de propiedad intelectual y/o de propiedad de un tercero, siempre y cuando (i) el Cliente coopere con las peticiones de ayuda de DM para su defensa dentro de los límites de lo razonable; y (ii) DM controle la defensa, negociación y resolución de dicha reclamación; a condición de que DM no resuelva o llegue a un acuerdo en relación con cualquier reclamación que repercuta negativamente en los derechos del Cliente sin el consentimiento previo y por escrito del Cliente, consentimiento que no podrá ser denegado de forma injustificada.

b) Exclusión de responsabilidad

DM no tendrá ninguna responsabilidad hacia el Cliente en lo que respecta a cualquier reclamación de infracción de los derechos de propiedad intelectual provocada por (i) modificaciones efectuadas por el Cliente a la Solución DM o el uso combinado de la Solución DM con productos de Hardware que no sean de DM; (ii) el uso continuado por parte del Cliente de la Solución DM infractora después de haber sido notificado de la supuesta infracción; (iii) el no uso por parte del Cliente de modificaciones a la Solución DM proporcionadas por DM que habrían evitado la infracción; o (iv) modificaciones realizadas a la Solución DM por cualquier persona o entidad distinta de DM.

c) Uso de la Solución DM

El Cliente se compromete a defender, indemnizar y eximir a DM y a sus filiales, así como a cada uno de sus respectivos directores, funcionarios, empleados, contratistas, agentes y proveedores, de cualquier reclamación, responsabilidad o daño, así como de los costes y gastos correspondientes, que surjan o estén relacionados con cualquier uso por parte del Cliente de la Solución DM que infrinja los Términos, siempre y cuando (i) DM coopere con las peticiones de ayuda del Cliente en su defensa, dentro del límite de lo razonable; y (ii) el Cliente controle la defensa, negociación y resolución de dicha reclamación; a condición de que el Cliente no resuelva o llegue a un acuerdo en relación con cualquier reclamación que repercuta negativamente en los derechos de DM sin el consentimiento previo y por escrito de DM, consentimiento que no podrá ser denegado de forma injustificada.

ARTÍCULO 13: DURACIÓN Y TERMINACIÓN

13.1. Términos del Acuerdo

El Acuerdo comienza a partir de la Fecha de entrada en vigor y el Cliente puede dejar de utilizar la solución DM en cualquier momento. En tal caso, la rescisión será efectiva al final del período de facturación en curso.

13.2. Terminación del contrato

El Acuerdo puede ser rescindido por cualquiera de las partes si:

- a) La otra Parte se declara insolvente, es disuelta o liquidada, hace una cesión general de los beneficios de sus acreedores, presenta o ha presentado una solicitud de quiebra, o se le nombra un administrador judicial para una parte sustancial de sus activos;
- b) La otra Parte comete un incumplimiento sustancial (que incluye, pero no se limita a un incumplimiento en el pago de las tasas previstas en la Sección 3) y dicho incumplimiento no ha sido subsanado en un plazo de 30 días a partir de la recepción de una notificación por escrito de dicho incumplimiento;
- c) Cualquier cambio en la ley o el reglamento que: (i) haga ilegal este Acuerdo o una parte importante de las actividades de una de las partes según este Acuerdo, o (ii) requiera que cualquier disposición importante de este Acuerdo se extienda a cualquier tercero.

13.3. Obligaciones relativas a la terminación

A la expiración o terminación de este Acuerdo por cualquier motivo:

- a) el Cliente dejará inmediatamente de representar, cotizar, comercializar o utilizar de cualquier otro modo la Solución DM;
- b) el Cliente devolverá inmediatamente a DM todas las copias de la Documentación y toda información originalmente proporcionada por DM que es propiedad de DM; y
- c) el Cliente pagará todas las facturas o sumas pendientes a DM, las cuales serán pagaderas inmediatamente después de la notificación de terminación.
- d) DM continuará brindando la Solución DM al Cliente y a los Usuarios Finales ya registrados para utilizar la Solución DM mientras dure el tratamiento en cuestión, siempre y cuando el Cliente pague las tarifas correspondientes, durante un periodo máximo de 12 meses tras la rescisión del Contrato.

La terminación y los recursos anteriores se sumarán, y no sustituirán, a cualquier otro recurso previsto por la ley o por el principio de equidad que cualquiera de las Partes pueda tener y no eximirá a ninguna de las Partes de su responsabilidad por cualquier incumplimiento del contrato que se produzca antes de la fecha efectiva de terminación.

ARTÍCULO 14: NO CAPTACIÓN

Hasta la terminación de este Acuerdo, y durante un período de un año después de dicha terminación, el Cliente no contratará, empleará, retendrá o solicitará los servicios de ningún empleado, funcionario o director de DM. En caso de incumplimiento de este apartado, el Cliente podría pagar una cantidad de hasta un (1) año de salario bruto del empleado.

ARTÍCULO 15: CONFIDENCIALIDAD

15.1 Definición

En esta Sección, se entiende por «**Información Confidencial**» toda la información designada como confidencial por la Parte que la divulga o que debería ser considerada como confidencial por su naturaleza o por las circunstancias que rodean su divulgación, incluida toda la información reglamentaria, comercial, financiera, administrativa, de propiedad intelectual y tecnológica de cualquiera de las Partes y cualquier información relativa a este Acuerdo; sin embargo, no incluye información que:

- a) ya sea conocida por la Parte receptora antes de haberla recibido de la otra Parte;
- b) sea revelada a la Parte receptora de buena fe por un tercero que tenga derecho a revelarla; o
- c) se haga pública por la Parte que la divulga, o se establezca que forma parte del dominio público de otra forma que no implique el incumplimiento por parte de la Parte receptora de sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo.

15.2. Uso limitado

Toda la Información Confidencial de cada Parte será utilizada por la otra Parte estricta y únicamente para los fines de este Acuerdo. Cada una de las Partes se compromete a no revelar a ningún tercero dicha Información Confidencial sin el consentimiento escrito de la otra Parte o por requerimiento judicial.

15.3. Obligaciones de las Partes

Cada una de las Partes tendrá la obligación de evitar que toda Información Confidencial de la otra Parte que esté en su poder o bajo su control sea objeto de una apropiación ilícita o sea comunicada indebidamente por cualquier empleado, consultor u otra persona bajo el control de la Parte receptora. Si la Parte receptora es obligada por un tribunal o una autoridad gubernamental a revelar la Información Confidencial, la Parte receptora notificará a la Parte divulgadora con la mayor brevedad, indicando las circunstancias de dicho requerimiento, para que la Parte divulgadora pueda solicitar una orden de protección a tal efecto, y cooperará dentro de los límites de lo razonable con la Parte divulgadora en cualquier acción que ésta emprenda para obtener la orden de protección adecuada. Una vez terminado el presente Acuerdo, las Partes devolverán o destruirán la información confidencial de la otra Parte sin demora.

ARTÍCULO 16: MISCELÁNEOS

16.1. Acuerdo completo

Las Partes reconocen y convienen que el presente Acuerdo comprende la totalidad del acuerdo entre las Partes y sustituye cualquier acuerdo previo en lo que respecta al objeto del mismo.

16.2. Cumplimiento de las leyes y cláusula de divisibilidad

En el cumplimiento de sus deberes y obligaciones en virtud de este Acuerdo, cada una de las Partes deberá cumplir en todo momento con todas las leyes aplicables. Si cualquier cláusula o disposición de este Acuerdo es considerada inválida o inaplicable por cualquier tribunal de jurisdicción competente, el resto de este Acuerdo no se verá afectado. Todas las demás cláusulas o disposiciones del presente Acuerdo que no hayan sido declaradas inválidas o inaplicables serán y seguirán siendo válidas y ejecutables.

16.3. Enmiendas y epígrafes

Los términos sólo podrán ser modificados o enmendados por escrito, con la firma de los representantes autorizados de ambas Partes. Los epígrafes de este Acuerdo tienen un carácter meramente práctico y referencial y en ningún caso definen, limitan o describen el alcance de este Acuerdo o la intención de cualquier disposición del mismo.

16.4. Notificaciones

Cualquier notificación que el Cliente deba hacer a DM deberá ser por escrito mediante un correo electrónico a: support@dental-monitoring.com con copia a legal@dental-monitoring.com.

16.5. Cesiones

DM y el Cliente no cederán este Acuerdo a un tercero sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte. Cada una de las Partes tendrá derecho a ceder el presente Acuerdo a su empresa matriz, filial o compañía afiliada. El presente Acuerdo redundará en beneficio de las Partes y será vinculante para las mismas y sus respectivos cesionarios según lo permitido en el presente Acuerdo.

16.6. Fuerza mayor

Ninguna de las Partes será responsable de cualquier fallo o retraso en el cumplimiento del presente Acuerdo debido a causas de *fuerza mayor*, incluidas inundaciones, tormentas, terremotos, pandemias, disturbios civiles o circunstancias laborales, a condición de que el Cliente haya pagado los cargos generados hasta el comienzo de la causa de *fuerza mayor*. Si una de las Partes se retrasa o impide el cumplimiento de sus obligaciones conforme al presente Acuerdo durante un periodo de 30 días consecutivos, la otra Parte tendrá inmediatamente derecho a rescindir el presente Acuerdo al final de dicho periodo de 30 días consecutivos, sin que la Parte que se ha retrasado tenga derecho a subsanar la situación.

16.7. Impuestos

El Cliente pagará todos los impuestos derivados del presente Contrato, incluidos los derechos de aduana y los impuestos de importación. DM no se hace responsable de los retrasos ni de los costes adicionales derivados de los trámites aduaneros.

16.8. No renuncia a derechos

Ninguna abstención de ejercer un derecho por parte de cualquiera de las Partes de este Acuerdo; ningún retraso en el ejercicio de cualquier derecho o poder; y ningún ejercicio individual o parcial de cualquier derecho, poder o recurso por parte de cualquiera de las Partes, impedirá el ejercicio de cualquier otro derecho, poder o recurso.

16.9. Contrapartes y entrega

El presente Acuerdo podrá ser ejecutado en varias contrapartes, cada una de las cuales se considerará como un original, y dichas contrapartes juntas constituirán un único y mismo instrumento. La entrega de este Acuerdo por correo electrónico se considerará válida y efectiva.

16.10. Ley Aplicable y Jurisdicción

El presente Acuerdo y cualquier disputa o reclamación (incluidas las disputas o reclamaciones no contractuales) que se deriven de él o estén relacionadas con él o con su objeto o constitución, se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes de Francia.

Cada una de las partes acepta irrevocablemente que los tribunales comerciales de París son los únicos con competencia para resolver cualquier litigio o reclamación (incluidos los litigios o reclamaciones no contractuales) que se deriven o estén relacionados con el presente Acuerdo o su objeto o constitución.

ANEXO A

SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO

DEFINICIONES

- «**Error**» significa un error sistemático de la Solución DM que le permite funcionar de acuerdo con las especificaciones establecidas en la Documentación, y cuyo origen puede ser aislado a una sola causa.
- «**Incidencia**» significa una solicitud de soporte que comienza cuando el Cliente proporciona a DM un Ticket de Soporte técnico con respecto a un Error específico y termina cuando DM (i) Resuelve el Error, o (ii) determina a su razonable discreción que el Error no puede ser resuelto.
- «**Lista de Incidencias**» significa una lista que contiene todos los Errores que han sido aceptados por DM para los que aún no se ha previsto una solución.
- «**Horario Laboral Normal**» significa de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 CET, excluyendo los días festivos en Francia.
- «**Resolver/Resolución**» significa facilitar (i) Soporte técnico y de mantenimiento que, a la razonable discreción de DM, corregirá el Error, (ii) información al Cliente que corregirá el Error, (iii) información al Cliente sobre cómo obtener una solución que corrija el Error, (iv) notificaciones al Cliente de que el Error es causado por un problema conocido, (v) notificaciones al Cliente de que el Error se debe a un problema conocido y no resuelto o a un problema de incompatibilidad con la Solución DM, (vi) información al Cliente que le indique que el Error se corrige con una actualización de la Solución DM, o (vii) notificaciones al Cliente de que el Error ha sido identificado como resultado de una exclusión de responsabilidad prevista en la Sección 6 del Anexo A.
- «**Responder/respuesta**» significa la comunicación inicial de DM con el Cliente, mediante el correo electrónico del soporte técnico o el sistema de tickets provisto por DM, acusando recibo de las solicitudes de Soporte técnico y de mantenimiento del Cliente en relación con un Error específico.
- «**Periodo de mantenimiento programado**» significa los periodos de mantenimiento programados por DM durante los cuales DM cortará el acceso a la Solución DM.
- «**Crédito de Servicio**» significa la compensación otorgada por DM en caso de que la Solución DM no esté disponible.

- «**Incidente de gravedad uno**» significa un Error que causa un efecto urgente y crítico que perjudica una o más de las funciones principales de la Solución DM, es decir, funciones esenciales para el desempeño de la Solución DM. El Error deberá tener un impacto crítico en las operaciones comerciales del Cliente de tal manera que (i) haya afectado o afecte a toda la comunidad de usuarios, (ii) la integridad de los datos se haya visto comprometida, (iii) se haya producido una caída completa del sistema, y/o (iv) haya provocado de alguna manera una interrupción de las funciones principales de la Solución DM.
- «**Incidente de gravedad dos**» significa un Error que afecta de forma significativa a aspectos materiales, pero no esenciales, de las operaciones comerciales del Cliente, de forma que el uso de la Solución DM pueda continuar de forma limitada, pero con un alto riesgo para la integridad de los datos y/o una interrupción significativa de los procesos esenciales.
- «**Incidencia de gravedad tres**» significa un error que no afecta sustancialmente a las operaciones comerciales normales del Cliente, incluido cualquier error en componentes de software no esenciales.
- «**Incidencia de gravedad cuatro**» se refiere a un Error que provoca una interrupción mínima o nula de las operaciones comerciales normales del Cliente; este nivel incluye principalmente las preguntas del Cliente, incluidas las relativas a las API, integraciones, configuración, solicitudes de mejora y Documentación.
- «**Ticket de Soporte**» significa el método utilizado por el Cliente para enviar una solicitud al Soporte técnico y de mantenimiento.

1. OBJETIVOS DE NIVEL DE SERVICIO

DM hará esfuerzos comercialmente viables para que la Solución DM esté disponible y cumpla con sus objetivos de desempeño un 99.9% del tiempo en cualquier mes calendario (el «**Porcentaje Mensual del Tiempo de Actividad**»), excepto durante el Período de mantenimiento Programado, en el caso de una exclusión de responsabilidad como establece la Sección 6 del Anexo A.

El Porcentaje Mensual de Tiempo de Actividad se calcula restando del 100% el porcentaje de períodos continuos de 5 minutos en que la Solución DM fue calificada como Tiempo No Disponible durante el mes de servicio .

«**Tiempo no disponible**» se refiere a cualquier período durante el cual toda la Solución DM (no solo una de sus funciones) no esté disponible para su uso durante el horario de apertura local del Cliente (de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.), en el entendido, sin embargo, que los problemas o interrupciones de la Solución DM relacionados con cualquiera de las exclusiones establecidas en la Sección 5 de este Anexo A no se considerarán «Tiempo no disponible».

En función del porcentaje de tiempo de actividad mensual de cada mes natural, determinado por DM a su entera discreción, DM aplicará un crédito a la cuenta del Cliente con un porcentaje del importe de la factura de dicho mes, de la siguiente manera:

Porcentaje Mensual de Tiempo de Actividad	Crédito de Servicio
99.0% – < 99.9%	+ 1 %
<99.0 %	+ 5%

Para tener derecho a un crédito de servicio, el Cliente deberá presentar una reclamación por escrito a DM en un plazo de quince (15) días naturales a partir del cierre del mes correspondiente, adjuntando los registros y la documentación justificativa necesarios. No se concederá ningún crédito de servicio si el Cliente no cumple este requisito.

El importe total de los créditos de servicio concedidos al Cliente en cualquier periodo de doce (12) meses no superará el equivalente a un (1) mes de cuotas pagaderas por la Solución DM. Los créditos de servicio constituyen el único recurso del Cliente en caso de cualquier incumplimiento de los niveles de servicio descritos en el Anexo A.

2. ALCANCE DEL SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO

Sujeto a los Términos y al cumplimiento de los mismos por parte del Cliente y los Usuarios Finales, durante el Acuerdo, DM proporcionará el siguiente soporte técnico y de mantenimiento al Cliente; teniendo en cuenta que DM no será responsable de ningún retraso o incumplimiento causado en su totalidad o en parte por cualquier retraso o incumplimiento de las obligaciones del Cliente en virtud de este Acuerdo o debido a una exclusión de responsabilidad como se establece en la Sección 5 del Anexo A.

DM proporcionará apoyo en relación con las Incidencias, y la identificación, diagnóstico y Resolución de Errores, entre los que se incluyen: (i) asistencia por correo electrónico; (ii) servicios de resolución de errores y análisis a distancia; y (iii) acceso a la Documentación.

3. TIEMPO DE RESPUESTA DEL SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO

Mientras el Acuerdo esté vigente, DM hará esfuerzos comercialmente viables para responder a las Incidencias reportadas por el Cliente dentro de los siguientes plazos:

- a) Incidencia de gravedad uno: en un plazo de dos horas hábiles a partir de la recepción por parte de DM del Ticket de Soporte del Cliente sobre dicha Incidencia. En el caso de una Incidencia de gravedad uno, DM hará todos los esfuerzos comercialmente viables para proporcionar un parche de código temporal tan pronto como sea posible.
- b) Incidencia de gravedad dos: en un plazo de cuatro horas hábiles a partir de la recepción por parte de DM del Ticket de Soporte del Cliente sobre dicha Incidencia. Una Incidencia de gravedad dos se añadirá a la Lista de Incidencias y se le asignará la máxima prioridad para su resolución.
- c) Incidencia de gravedad tres: en un plazo de un día hábil a partir de la recepción por parte de DM del Ticket de Soporte del Cliente sobre dicha Incidencia. Una Incidencia de gravedad tres se añadirá a la Lista de Incidencias y se resolverá en función de la gravedad y prioridad de las demás Incidencias pendientes, a la entera discreción de DM.
- d) Incidencia de gravedad cuatro: en un plazo de dos días hábiles a partir de la recepción por parte de DM del Ticket de Soporte del Cliente sobre dicha Incidencia. Una Incidencia de gravedad cuatro se añadirá a la Lista de Incidencias y se resolverá en función de la gravedad y prioridad de las demás Incidencias pendientes, a la entera discreción de DM.

El Cliente reconoce y acepta que, como parte del soporte de Incidencias proporcionado por DM al Cliente, DM puede brindar servicios de resolución de problemas a distancia para ayudar a analizar y resolver cualquier Incidencia. El Cliente se compromete a proporcionar a DM el nivel de acceso necesario a la red, sistemas y ordenadores del Cliente para instalar y utilizar el software de acceso remoto requerido por DM para proporcionar dicho soporte de incidencias remoto al Cliente.

4. CAMBIOS AL SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO

DM podrá, a su entera discreción, cambiar cualquier aspecto del Soporte técnico y de mantenimiento o de la ejecución del mismo previa notificación por escrito al Cliente con treinta días de antelación, siempre y cuando dicho cambio no reduzca materialmente o afecte negativamente: (i) la obligación de DM de prestar el Soporte técnico y de mantenimiento conforme al presente Anexo; o (ii) los derechos del Cliente conforme al Contrato o al presente Anexo.

DM podrá, a su razonable discreción, realizar cualquier tipo de Soporte técnico y de mantenimiento por medio de terceros o de cualquiera de sus filiales.

5. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

DM no tiene ninguna obligación de proporcionar Soporte técnico y de mantenimiento con respecto a Errores que, en su totalidad o en parte, surjan o sean el resultado de cualquiera de los siguientes:

- a) cualquier operación, uso, u otra actividad relacionada con la Solución DM que no sea la especificada en la Documentación, incluyendo toda incorporación en la Solución DM de cualquier tecnología (incluyendo cualquier software, hardware, firmware, sistema o red) o servicio no especificado para el uso del Cliente en la Documentación, y toda combinación, operación o uso de estos con la Solución DM, a menos que DM lo permita expresamente por escrito;
- b) cualquier negligencia, abuso, aplicación o uso indebido de la Solución de DM;
- c) cualquier retraso o incumplimiento del Cliente respecto a cualquiera de sus obligaciones;
- d) cualquier traslado, instalación o integración de la Solución DM realizada por alguien ajeno al personal del Cliente;
- e) cualquier componente de código abierto, software beta, uso de software que DM ponga a disposición con fines de prueba o demostración, módulos de software temporales o software por el que DM no reciba el pago de la licencia;
- f) el manejo o acceso a los sistemas o redes del Cliente por parte de un tercero;
- g) cualquier tiempo de indisponibilidad o periodo de latencia elevado de los servicios prestados por un proveedor de servicios en la nube como, por ejemplo, AWS, Microsoft Azure o Google Cloud;
- h) cualquier infracción o incumplimiento de cualquier disposición material del presente documento por parte del Cliente o de cualquiera de sus representantes;
- i) la suspensión y terminación por parte de DM del derecho del Cliente a utilizar la Solución DM de conformidad con el Acuerdo; o
- j) cualquier acontecimiento de fuerza mayor (incluida la tensión física o eléctrica anormal).

6. LIMITACIONES

El Soporte técnico y de mantenimiento no abarcará ningún tipo de formación con respecto a la Solución DM.

DM hará esfuerzos comercialmente viables para: (i) Responder dentro del tiempo de respuesta previsto en el presente documento; y (ii) resolver toda Incidencia; sin embargo, DM no garantiza poder responder dentro de dicho periodo de tiempo determinado ni que toda Incidencia vaya a ser resuelta.

DM no será responsable de ningún retraso o incumplimiento causado total o parcialmente por cualquier retraso o incumplimiento de las obligaciones del Cliente en virtud del Acuerdo.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

7.1. Notificaciones

El Cliente deberá notificar inmediatamente a DM sobre cualquier Incidencia y proporcionar a DM:

- a) detalles específicos de la naturaleza y circunstancias de dicha Incidencia;
- b) el nivel de gravedad de la incidencia percibida por el Cliente en relación con dicho Error; y
- c) cualquier información requerida por DM para reproducir dicho Error.

El Cliente notificará a DM mediante el envío de un Ticket de soporte por correo electrónico a it@dental-monitoring.com.

El Cliente deberá proporcionar Tickets de soporte individuales para cada Error diferente. Un Error que pueda dividirse en varios Errores subordinados deberá notificarse mediante Tickets de soporte independientes para cada uno de los Errores subordinados.

7.2. Equipo

El Cliente deberá instalar, gestionar y mantener en buen estado y de acuerdo con la Documentación todo el equipo necesario, así como todas las condiciones y componentes del sistema en general, incluyendo todas las redes, sistemas y hardware en o a través de los que: (i) la Solución DM opera; y/o (ii) el Cliente pueda acceder o utilizar cualquier tipo de Soporte técnico y de mantenimiento.

7.3. Acceso

En relación con la prestación de Soporte técnico y de mantenimiento, el Cliente proporcionará a DM toda la cooperación y asistencia que DM solicite, dentro de los límites de lo razonable, para permitir a DM cumplir con sus obligaciones, incluyendo, entre otras, ayudar a DM con cualquier instalación, integración, regresión y pruebas paralelas de la Solución de DM.

7.4. Información

El Cliente proporcionará a DM toda la información solicitada por DM, dentro de los límites de lo razonable, relativa al uso de la Solución DM por parte del Cliente, incluyendo información sobre el hardware, red, sistemas y cualquier material relacionado perteneciente a terceros.

7.5. Copia de seguridad de datos (*backup*)

El Cliente será responsable de realizar regularmente copias de seguridad de todos los datos, archivos e información enviados a DM, puesto que la Solución DM no debe ser considerada como una copia de seguridad de la información proporcionada por el Cliente.

7.6. Contacto técnico y de mantenimiento

En el marco del Acuerdo, el Cliente designará y mantendrá como máximo a dos personas como punto de contacto principal para todas las comunicaciones diarias, consultas y decisiones relacionadas con el Soporte técnico y de mantenimiento (cada uno de ellos denominado «**Contacto Técnico**»).

El/los Contacto(s) Técnico(s) será(n) el/los único(s) punto(s) de contacto entre el Cliente y DM en relación con los trámites cotidianos relativos a la prestación del Soporte técnico y de mantenimiento, y será(n) responsable(s) de comunicar cualquier incidencia, otorgar consentimientos y aprobaciones cotidianas en nombre del Cliente y comunicarse con DM y proporcionarle información y comentarios oportunos y

exactos en relación con el Soporte técnico y de mantenimiento. El Cliente se asegurará de que su(s) Contacto(s) Técnico(s) cuente(n) con la autoridad, capacidad, experiencia y otras cualificaciones necesarias para desempeñar estas funciones dentro de la organización. El Cliente hará esfuerzos comercialmente viables para mantener el mismo Contacto Técnico durante la vigencia del Acuerdo y notificará por escrito a DM, con al menos 30 días de antelación, cualquier sustitución o cambio en el nombre o la información de contacto de cualquier Contacto Técnico.

7.7. Versión actual

Salvo que DM acepte lo contrario por escrito, el Cliente solo ejecutará la versión actualizada de la Solución DM que DM haya puesto a disposición del Cliente. El Cliente instalará todas las versiones de mantenimiento tan pronto como sea razonablemente posible, siempre y cuando no supere los 30 días a partir de la fecha en que DM las ponga a su disposición, a menos que se acuerde lo contrario con DM por escrito.

ACUERDO DE PROTECCIÓN DE DATOS

El presente Acuerdo de Protección de Datos (el «**DPA**») se celebra entre Dental Monitoring SAS, constituida bajo las leyes de Francia, con domicilio social en 75, rue de Tocqueville, 75017 París, Francia, actuando en su nombre y en el de sus Empresas asociadas («**DM**») y usted/su clínica privada (el «**Cliente**»).

CONSIDERACIONES

CONSIDERANDO que DM desarrolla, fabrica y distribuye software, infraestructuras digitales, protocolos, interfaces, aplicaciones móviles y hardware para su utilización en el sector de la salud dental (la «Solución DM»).

CONSIDERANDO que el Cliente es una clínica dental que presta a sus pacientes servicios de odontología y/u ortodoncia. El Cliente desea ofrecer a sus pacientes la Solución DM y, por lo tanto, comienza a utilizar la Solución DM.

CONSIDERANDO que este DPA se celebra entre DM y el Cliente (cada uno individualmente una «**Parte**» y juntos las «**Partes**» como parte de las Condiciones de venta establecidas y aceptadas por el Cliente.

CONSIDERANDO que una o ambas Partes están sujetas a las leyes de protección de datos, lo que exige que las relaciones entre las Partes estén reguladas por un acuerdo escrito.

De conformidad con las Leyes de Protección de Datos, este DPA describe las relaciones entre dos Corresponsables del Tratamiento, que son:

- DM y el empleador del Cliente cuando el Profesionales de la salud es empleado por una entidad tercera; o,
- DM y el Profesional de la salud cuando este trabaje por cuenta propia (el «**Profesional de la salud Autónomo**»).

Este DPA define el papel, la capacidad y la responsabilidad de las Partes, tal como se detalla en el Apéndice 1.

CONSIDERANDO que las Partes desean dejar constancia de la naturaleza de las operaciones de Tratamiento en el presente DPA. Por consiguiente, el presente DPA describe las finalidades y los medios de las operaciones de Tratamiento tal y como se detallan en la Política de Privacidad de DM.

CONSIDERANDO que este DPA solo contiene normas aplicables al Tratamiento de Datos Personales en el marco de los Términos, así como normas adicionales relativas a la transferencia de datos fuera de la UE/EEE, según corresponda.

POR TANTO, CONSIDERANDO las obligaciones establecidas en el presente documento, las Partes han acordado que tratarán todos y cada uno de los Datos Personales según los términos establecidos en el presente DPA.

1. DEFINICIONES

A efectos del presente DPA:

- **«Empresa asociada»:** significa una entidad que posee o controla, es propiedad o está controlada por, o está bajo control o propiedad común con otra entidad.
- **«Sujeto de datos», «Responsable del tratamiento», «Violación de la seguridad de los datos personales», «Tratamiento», «Encargado del Tratamiento» y «Autoridad de Control»** tendrán el significado que se les asigna en el artículo 4 del RGPD.
- **«Leyes de Protección de Datos»** se refiere (i) al Reglamento General de Protección de Datos de la UE 2016/679 (**«RGPD»**), (ii) a la Directiva sobre la privacidad electrónica 2002/58/CE (**«Directiva sobre la Privacidad Electrónica»**), y cualquier otra normativa aplicable que sustituya a la Directiva sobre la Privacidad Electrónica y/o al RGPD; (iii) a cualquier ley, estatuto o reglamento de protección de datos de un Estado miembro de la Unión Europea (**«UE»**), que pueda aplicarse a una de las Partes en virtud de sus actividades de tratamiento de datos o de su establecimiento en la UE y (iv) cualquier directriz o dictamen adoptado por el Comité Europeo de Protección de Datos (**«CEPD»**) en cuanto a la interpretación de la aplicación del RGPD y de la Directiva sobre la Privacidad Electrónica (v) a cualquier fallo de la Autoridad de Control o de los tribunales judiciales o administrativos de un Estado miembro de la UE que sea vinculante para una de las Partes en virtud de sus actividades de tratamiento de datos o de su establecimiento en la UE; y (vi) a cualquier fallo adoptado por el TJUE o el TEDH en relación con la protección de los datos personales, la privacidad, la libertad de expresión o la libertad de información;
- **«Datos personales»** tendrá el significado que se le asigna en el artículo 4 del RGPD, tal como se aplica al Responsable del Tratamiento pertinente.

2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Cada una de las Partes se compromete a cumplir con las Leyes de Protección de Datos, según se apliquen a sus actividades y al Tratamiento.

Cada una de las Partes se compromete a velar por que sus empleados, directores y agentes (los **«Representantes»**) garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de los Datos Personales que procesan de acuerdo con los Términos.

Las Partes llevarán registros de todas sus actividades de Tratamiento (**«Registros de Tratamiento»**). Los Registros de Tratamiento deberán incluir las finalidades del Tratamiento, las categorías de los Datos Personales que se tratan, las fuentes de los Datos Personales, los destinatarios de los Datos Personales, el fundamento jurídico de las actividades de Tratamiento, los períodos de conservación de los Datos Personales derivados de las finalidades del Tratamiento de los Datos Personales o de las obligaciones legales aplicables, la posible transmisión de los Datos Personales entre las Partes, o el acceso/disponibilidad remota de los Datos Personales por otra Parte o por un tercero.

Las Partes acuerdan que el artículo 4 de la presente DPA describe detalladamente las operaciones de Tratamiento en el Anexo 1.

El Cliente tiene la responsabilidad de Corresponsable del Tratamiento junto con DM en lo que respecta al tratamiento de los datos relacionados con la monitorización de la salud de sus pacientes realizada a través de la Solución DM, tal y como se establece en el Apéndice 1. Como tal, el Cliente garantiza el tratamiento de los Datos Personales de los pacientes recopilados a través de la Solución DM en cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos aplicables. Para cualquier otro dato recopilado o procesado por el Cliente durante el curso del tratamiento que no sea compartido con DM, las Partes reconocen que cada una de ellas actúa como un Responsable del Tratamiento autónomo e independiente, por lo que el Cliente seguirá siendo el único y total responsable del cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

3. MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS DE SEGURIDAD

Cada Parte se compromete a tomar, y velar por que sus Representantes tomen, las medidas técnicas, organizativas y estructurales necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los Datos Personales tratados en el marco de los Términos, con el fin de evitar cualquier Violación de Datos Personales, en particular cuando el Tratamiento implique la transmisión de Datos Personales a través de una red, principalmente:

- la destrucción, alteración, uso indebido o pérdida de los Datos Personales que se haya producido accidentalmente o sin autorización del Responsable del Tratamiento;
- la divulgación o acceso a los Datos Personales de forma accidental o no autorizada; o
- cualquier forma o finalidad del Tratamiento de Datos Personales que sea ilegal, no autorizada o no prevista por el presente DPA.

En particular, las medidas de seguridad deberán garantizar que:

- los locales donde se traten los Datos Personales estén protegidos;
- se establezcan mecanismos de autenticación/identificación para acceder a los Datos Personales en los sistemas de información;
- se implemente y se haga cumplir una política de contraseñas;
- la red y los sistemas de información estén protegidos contra intrusiones y otros ataques;
- se realicen regularmente copias de seguridad de los datos personales; y
- los Representantes que procesan los Datos Personales reciban una formación adecuada sobre las medidas de seguridad, confidencialidad e integridad de los datos.

4. OBLIGACIONES DE LAS PARTES QUE ACTÚAN COMO CORRESPONSABLES DEL TRATAMIENTO

4.1 Principios de tratamiento

Al tratar los Datos Personales a título de Responsable del Tratamiento, cada una de las Partes deberá:

- procesar los Datos Personales de manera justa y legal;
- procesar los Datos Personales únicamente para los fines especificados, legítimos y legalmente permitidos por las Leyes de Protección de Datos y no procesar los Datos Personales de forma incompatible con dichos fines;
- procesar datos personales que sean precisos, pertinentes y que no excedan los fines para los que se recopilan y utilizan dichos datos y, si es necesario, mantenerlos debidamente actualizados;
- adoptar las medidas apropiadas para conservar los Datos Personales durante un tiempo no superior al requerido por los fines para los que fueron recogidos, a menos que los Datos Personales deban conservarse por un periodo diferente con arreglo a las leyes de protección de datos u otras leyes aplicables;
- cuando reciba la notificación de un cambio en los Datos Personales, actualizar sus registros de acuerdo con los plazos especificados por las Leyes de Protección de Datos
- informar al Sujeto de Datos que sus Datos Personales son procesados y proporcionarle toda la información requerida por las Leyes de Protección de Datos;
- respetar los derechos de los Sujetos de Datos de acuerdo con las Leyes de Protección de Datos y tratar adecuadamente las solicitudes fundadas en sus derechos; y
- tratar las categorías especiales de Datos Personales con especial cuidado y considerar la posibilidad de solicitar el consentimiento cuando sea necesario y/o aplicar medidas de seguridad específicas.

4.2 Derechos de los Sujetos de Datos

Al actuar en calidad de Responsable del Tratamiento, cada una de las Partes deberá:

- proporcionar de forma inteligible, previa solicitud por escrito de un Sujeto de Datos, la información que constituya Datos Personales tratados por dicha Parte en relación con el Sujeto de Datos en cuestión, así como toda la información complementaria que exijan las Leyes de Protección de Datos, a menos que dicha Parte esté autorizada por las Leyes de Protección de Datos a rechazar la solicitud o a cumplirla solo en parte. Dicha Parte podrá, cuando así lo permitan las Leyes de Protección de Datos, cobrar una tarifa por el suministro de las copias de Datos Personales solicitados por el Sujeto de Datos;
- tener en cuenta los intereses legítimos de los Sujetos de Datos e informarles de la lógica utilizada en las decisiones tomadas por medios puramente automáticos, y sin intervención humana, relacionadas con sus Datos Personales y que (i) tengan por objeto evaluar determinados aspectos personales relacionados con el individuo; y (ii) tengan efectos jurídicos sobre el Sujeto de Datos o le afecten significativamente; y
- atender la solicitud del Sujeto de Datos dentro del plazo definido en la Ley de Protección de Datos.

En cuanto a las solicitudes de los Sujetos de Datos para ejercer sus derechos personales:

DM será el punto de contacto designado para los Sujetos de Datos y responderá a las solicitudes del Sujeto de Datos relacionadas con los tratamientos que figuran en el Anexo 1.

Cuando el Cliente reciba una solicitud del Sujeto de Datos relacionada con los tratamientos que figuran en el Apéndice 1 y respecto de los cuales ambas partes son Corresponsables del Tratamiento, el Cliente notificará la solicitud a DM en un plazo de 3 días a partir de la recepción de la misma y proporcionará a DM toda la asistencia, información y cooperación que éste solicite de dentro de los límites de lo razonable para responder a la solicitud del Sujeto de Datos (y, en su caso, cumplir con ella) dentro de los plazos establecidos por la Ley de Protección de Datos. DM también tomará las medidas que el Cliente le indique para responder a la solicitud del Sujeto de Datos.

Para ello DM deberá:

- proceder a la confirmación de la identidad del Sujeto de Datos que realiza dicha solicitud, según corresponda; y posteriormente
- rectificar, actualizar o eliminar, según corresponda o tras recibir una notificación, los Datos Personales que resulten ser incorrectos;
- respetar el derecho legal de los Sujetos de Datos a oponerse a la forma en que sus Datos Personales son procesados por dicha Parte. Todas las objeciones legítimas serán investigadas y se tomarán las medidas necesarias, incluyendo la rectificación, la supresión o la destrucción de los Datos Personales, cuando proceda.

4.3 Obligaciones exigidas por las Leyes de Protección de Datos o por una Autoridad de Control

Las Partes que actúen como Responsables del Tratamiento compartirán la responsabilidad de realizar, cuando proceda, y a sus expensas, cualquier trámite y procedimiento exigido por las Leyes de Protección de Datos o por una Autoridad de Control para la ejecución del Tratamiento realizado por ella o en su nombre.

Las Partes cooperarán plenamente para que cada uno de los Corresponsables del Tratamiento pueda cumplir con las Leyes de Protección de Datos o con los requerimientos emitidos por una Autoridad de

Control. En todo caso, la Parte que reciba una solicitud de una Autoridad de Control informará inmediatamente a la otra Parte, si posible por escrito (por correo electrónico).

El Cliente será el principal responsable de cualquier interacción con las Autoridades de Control en relación con el tratamiento de los Datos Personales conjuntamente controlados. Si DM recibe una comunicación de una Autoridad de Control, notificará al Cliente inmediatamente después de recibir la solicitud y le proporcionará toda la asistencia, información y cooperación que el Cliente solicite dentro de los límites de lo razonable en relación con dicha comunicación. DM permitirá que el Cliente tome la iniciativa en la búsqueda de una respuesta a la comunicación de la Autoridad de Control y cumplirá con las instrucciones del Cliente, dentro de los límites de lo razonable, en el procesamiento de dicha comunicación.

Cada una de las Partes podrá compartir los Datos Personales con una Autoridad de Control cuando:

- se requiera razonablemente para cumplir con las Leyes de Protección de Datos, tratados o convenios internacionales aplicables y la solicitud esté debidamente incluida en el alcance de dicha Autoridad de Control; o
- para establecer, ejercer o defender una reclamación legal o aportar pruebas (por ejemplo, fraude, robo o denuncia de una presunta actividad ilegal).

En la medida en que lo permita la Ley de Protección de Datos, una Parte podrá revelar información a una Autoridad de Control solamente si:

- dicha información está relacionada con el cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos sobre el Tratamiento de Datos Personales en el marco del cual actúa como Corresponsable del Tratamiento;
- la información no contiene ninguna información confidencial de otras Partes o de cualquiera de sus respectivos Responsables del Tratamiento o sobre un tercero o que pertenezca a un tercero;
- la información no está sujeta a ninguna ley de privilegio legal o secreto profesional; y
- la divulgación de la información no es incompatible con las demás disposiciones de las leyes de protección de datos.

4.4 Notificación de Brechas de Datos Personales

Ambas Partes, actuando como Responsables del Tratamiento, deberán notificar a la otra Parte por escrito (correo electrónico), sin demora indebida y siempre que sea posible, no más de 72 horas después de tener conocimiento del incidente, cualquier Brecha de Datos Personales que involucre los Datos Personales Tratados como parte de los Términos, cualquier incumplimiento del presente DPA provocado por la Parte misma, sus Representantes o cualquier tercero del cual tenga conocimiento o cualquier otro evento material que pueda comprometer la integridad, seguridad o confidencialidad de los Datos Personales, especialmente en caso de robo, pérdida del soporte de datos en el cual los Datos Personales hayan sido revelados o conservados, eliminación accidental de los Datos Personales o en caso de acceso ilegal o no autorizado a los Datos Personales por parte de un tercero.

Como parte de dicha notificación, la Parte que tenga conocimiento de la brecha de datos personales proporcionará a la otra Parte: (i) una descripción de la naturaleza de la brecha de datos personales, incluido el volumen y el tipo de datos personales afectados y las categorías y el número aproximado de interesados afectados; (ii) las consecuencias probables de la brecha de datos personales; y (iii) una descripción de las medidas adoptadas o que se proponen adoptar para hacer frente a la brecha de datos personales, incluidas, cuando corresponda, las medidas para mitigar sus posibles efectos adversos.

Cada una de las Partes proporcionará oportunamente toda la cooperación y asistencia que la otra Parte solicite ocasionalmente y dentro de los límites de lo razonable para que ambas Partes puedan cumplir con sus obligaciones de conformidad con la Ley de Protección de Datos.

5. TRANSFERENCIAS DE DATOS TRANSFRONTERIZAS

Los Datos Personales se almacenan en los servidores locales de DM (AWS) en función del país en el que se encuentre el Cliente, de la siguiente manera:

- En Estados Unidos:
 - Seattle
 - Este de EE.UU. (En el norte de Virginia)
 - Oeste de EE.UU. (Oregón)
- En Europa:
 - Fráncfort (Alemania)
 - Dublín (Irlanda)
 - París (Francia)
- En Asia:
 - Tokio (Japón)

En caso de transferencia de datos transfronteriza desde la UE/EEE hacia el exterior (cuando proceda), las Partes reconocen que si el nivel de protección concedido por el país del destinatario no es adecuado o, como mínimo, similar, las Leyes de Protección de Datos exigen que se adopten medidas y disposiciones específicas para garantizar las transferencias de Datos Personales.

En tal caso, las Partes aplicarán estas medidas adicionales de conformidad con las Cláusulas Contractuales Estándar según la última versión adoptada por la Comisión Europea.

6. RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

Cada una de las Partes declara y garantiza a la otra Parte que la indemnizará y eximirá de cualquier pérdida y daño que resulte del incumplimiento, por parte de dicha Parte o de sus Representantes, de sus obligaciones contractuales en virtud del presente DPA y/o de cualquier Ley de Protección de Datos aplicable, entre los que se incluyen la pérdida de beneficios, de reputación, de imagen o de oportunidades de negocio, así como los honorarios de los abogados, razonables y debidamente documentados, según la responsabilidad acordada entre las Partes o con arreglo a la posible limitación de dicha responsabilidad.

Ambas Partes, actuando como Corresponsables del Tratamiento, serán responsables de los daños y perjuicios causados a terceros por cualquier Tratamiento que infrinja las Leyes de Protección de Datos aplicables.

7. MISCELÁNEOS

7.1. Terminación

El presente DPA se rescindirá automáticamente al cancelarse o expirar los Términos por cualquier motivo, sin perjuicio de la vigencia de las disposiciones aplicables mientras los Datos Personales relacionados con una de las Partes sean reprocesados por la otra.

7.2. Acuerdo completo

El presente DPA sustituirá cualquier acuerdo y convenio anterior entre las Partes con respecto al objeto del mismo y, en particular, sustituirá cualquier disposición específica en el marco de los Términos que pueda estar relacionada con el Tratamiento de Datos Personales.

7.3. Ley Aplicable y Jurisdicción

El presente DPA y cualquier disputa o reclamación (incluidas las disputas o reclamaciones no contractuales) que se deriven de él o estén relacionadas con él o con su objeto o constitución, se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes establecidas en las Condiciones de venta aceptadas por el Cliente como parte de la Suscripción a Dental Monitoring.

Cada una de las Partes acepta irrevocablemente que los tribunales comerciales establecidos en las Condiciones de venta aceptadas por el Cliente como parte de los Términos son los únicos con competencia para resolver cualquier litigio o reclamación (incluidos los litigios o reclamaciones no contractuales) que se deriven o estén relacionados con el presente DPA, con su objeto o constitución.

APÉNDICE 1

DETALLE DEL TRATAMIENTO

Tratamiento	Descripción de las operaciones de Tratamiento	Función de DM	Función del Cliente	Categorías de datos personales involucrados
GESTIÓN DE LA CUENTA				
Gestión de la Cuenta del Cliente y del Usuario Final	Creación de la cuenta; configuración de la cuenta en la solución DM; modificación de la cuenta; supresión de la cuenta	Responsable del Tratamiento	Responsable del Tratamiento	• Datos de la cuenta • Datos técnicos • Datos de uso
SOPORTE TÉCNICO Y DE MANTENIMIENTO				
Gestión del soporte técnico y de mantenimiento para el Cliente	Soporte en relación con las Incidencias, y la identificación, diagnóstico y Resolución de Errores según consta en el Soporte técnico y de mantenimiento del Anexo C	Responsable del Tratamiento		• Datos de la cuenta • Datos técnicos • Datos de uso • Datos de los tickets de soporte
Gestión del soporte técnico y de mantenimiento para Usuarios Finales	Contacto con el servicio de atención al cliente; creación de un ticket de soporte; intercambios con el servicio de atención al cliente de DM; resolución del problema	Responsable del Tratamiento		• Datos de la cuenta • Datos de los tickets de soporte
SUMINISTRO DE LA SOLUCIÓN DM				
Gestión de la relación contractual	Negociación y ejecución del Acuerdo; suscripción a la Solución DM; pedidos y entregas de la Solución DM; facturación.	Responsable del Tratamiento		• Datos de contacto • Datos de suscripción

Monitorización de la salud del Usuario Final (creación y validación de informes de Usuarios Finales)	Creación y validación de informes de salud que sugieran opciones de tratamiento; Monitorización remota del tratamiento del Paciente por parte de las Clínicas del Cliente mediante la solución DM.	Responsable del Tratamiento	Responsable del Tratamiento	• Datos médicos • Datos de la cuenta
Actividades de investigación y desarrollo	Ejecución de actividades de investigación y desarrollo para mejorar el desempeño de las redes neuronales DM utilizadas para analizar los escaneos.	Responsable del Tratamiento		• Datos médicos (seudónimo) • Datos de la cuenta
Optimización de la Solución DM	Garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Solución DM; mejorar la Solución DM y desarrollar nuevas funcionalidades	Responsable del Tratamiento		• Datos de la cuenta • Datos técnicos • Datos de uso
GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PRIVACIDAD				
Gestión de los Derechos sobre los Datos del Cliente	Empleados del Cliente, derechos de acceso de los Usuarios Finales, rectificación, supresión, restricción, objeción, portabilidad de los datos, Datos Personales tratados por DM	Responsable del Tratamiento	Responsable del Tratamiento <i>(caso por caso)</i>	• Datos de la cuenta • Datos técnicos • Datos de uso • Datos de los tickets de soporte • Datos de suscripción • Datos médicos

APÉNDICE 2

MEDIDAS TÉCNICAS Y DE SEGURIDAD

Medidas generales

DM implementa medidas técnicas y organizativas para reducir los riesgos inherentes al Tratamiento de Datos Personales:

- Los representantes de DM reciben formación en materia de ciberseguridad, con un enfoque en las medidas de seguridad, confidencialidad e integridad de los datos;
- Las políticas de seguridad de la información son implementadas y aplicadas en toda la empresa;
- DM realiza regularmente pruebas de penetración en su infraestructura.

Control de acceso

DM implementa medidas para asegurar que el acceso físico a los locales donde se procesan los datos personales está controlado y asegurado:

- Todos los Representantes de DM disponen de una tarjeta de acceso individual para acceder a los locales;
- Los representantes de DM que procesan datos personales son separados dentro de los locales;
- DM aplica una política de visitas para garantizar que el acceso de los visitantes a los locales sea limitado.

DM aplica medidas para controlar el acceso a los Datos Personales:

- El acceso a la infraestructura de red está restringido y es controlado;
- Los derechos de acceso privilegiado a los sistemas están restringidos y son controlados;
- Se requieren credenciales individuales para acceder a la Solución DM;
- El acceso a los Datos Personales en los sistemas de DM se restringirá aún más mediante los distintos perfiles de usuario.

Cifrado

DM encripta los datos personales en tránsito y en reposo:

- En reposo: AES-XTS-256;
- En tránsito: TLS 1.2.

Alojamiento

La infraestructura de los productos de DM y el almacenamiento de los Datos Personales están alojados en la nube. Los servicios en la nube del proveedor de DM cuentan con la certificación ISO 27001 y cumplen con el RGPD y la HIPAA.