

Términos y Condiciones de Carbyne

Estos Términos y condiciones de Carbyne ("**Acuerdo**") rigen su acceso y uso de la Solución que ofrecemos nosotros o nuestros Afiliados. Al usar la Solución, o al aceptar la Cotización de la Solución, usted indica que ha leído, comprende y acepta los términos y condiciones de este Acuerdo. Si usa la Solución en nombre de una organización, acepta este Acuerdo en nombre de esa organización y declara y garantiza que tiene la autoridad para hacerlo. "**Carbyne**", "**nosotros**" o "**nuestro**" se refiere a Carbyne Ltd., Carbyne, Inc. o Carbyne911 México S. de RL de CV, como se especifica en la Cotización, en nombre de sí mismo y de sus Afiliados, y "**Cliente**", "**usted**" y "**su**" se refiere al cliente que firma a continuación.

DEFINICIONES

Filiales Significa cualquier otra persona que directa o indirectamente controle, o sea controlada por o se encuentre bajo el control común con una parte, con 'control' según se aplique a cualquier parte que sea la propiedad directa o indirecta de más del cincuenta por ciento (50%) del capital o derecho de voto en dicha parte.

Usuario Autorizado significa usted o sus empleados, consultores, agentes o contratistas a los que usted les hubiere conferido acceso a la Solución como parte de su soporte de su negocio u operaciones internas.

Información Confidencial significa información (ya sea verbal, escrita o en cualquier otra forma tangible) revelada por una parte (la "parte reveladora") a la otra parte (la "parte receptora") que sea obtenida por la parte receptora conforme o en relación con este Acuerdo y que sea marcada como confidencial, sea por su naturaleza confidencial o se relacione con el negocio o asuntos de la parte reveladora.

Documentación significa la ficha de producto estándar vigente en aquél momento proporcionada o puesta a disposición por nosotros en relación con las Soluciones que describe sus características y funcionalidades. La documentación excluye específicamente materiales promocionales y de comercialización y propuestas.

Derechos de Propiedad Intelectual se refieren a todos y cada uno de los derechos de propiedad intelectual, incluyendo las patentes, las marcas, los derechos de diseño, los derechos de autor, los derechos sobre las bases de datos, el *know-how*, el aspecto y tacto (*look-and-feel*), los nombres de dominio y todos los derechos similares (estén o no registrados o sean susceptibles de registro y subsistan o no en cualquier parte del mundo), junto con todos y cada uno de los renombres comerciales relacionados o adjuntos a los mismos, todos los trabajos derivados y todas las prórrogas y renovaciones de los mismos.

Designación de la licencia se refiere a la instalación del Software autorizado y a los derechos de uso de la Solución, según lo siguiente:

(a) **Licencia principal:** usted podrá instalar el Software en sus estaciones de trabajo hasta llegar a la cantidad de licencias especificadas en la Cotización, así como acceder y utilizar la Solución instalada en tales estaciones de trabajo.

(b) **Licencia de respaldo:** usted podrá instalar el Software en sus estaciones de trabajo de respaldo hasta llegar a la cantidad de licencias especificadas en la Cotización, así como acceder y utilizar la Solución instalada en tales estaciones de trabajo solo con fines de respaldo.

(c) **Licencia actual:** usted podrá instalar el Software en sus estaciones de trabajo hasta llegar a la cantidad de licencias especificadas en la Cotización, así como acceder y utilizar la Solución instalada hasta el 50 % de tales estaciones de trabajo en cualquier momento (a menos que se indique lo contrario en el Formulario de pedido).

En caso de que no se entregue la Designación de la licencia que figura en la Cotización, dicha Licencia se considera como la Licencia principal.

Plataforma significa la plataforma alojada, el software como servicio u otro producto o servicio alojado que nosotros o nuestras Filiales pongan a su disposición de conformidad con el presente Acuerdo. La Plataforma excluye el Software.

Política de Privacidad significa la política que se encuentra en <https://carbyne.com/app-privacy-policy/>, que describe cómo utilizamos los datos personales que usted y sus Usuarios Autorizados nos proporcionan, incluyendo los datos personales que se comparten con nosotros en relación con su uso de las Soluciones.

Cotización se refiere al documento de orden, como un presupuesto, acordado por escrito entre usted y nosotros, que está sujeto a este Acuerdo y que describe la Solución (incluyendo el número de licencias de Software, según corresponda) y los Servicios de Soporte que desea adquirir de nosotros y las tarifas aplicables.

Solución significa el Software y la Plataforma que nosotros o nuestras Filiales ponemos a su disposición en virtud del presente Acuerdo. La Solución no incluye el Contenido de Terceros.

Software significa el software en código objeto que le proporcionamos para su descarga en virtud de este Acuerdo y que le permite a usted y a sus Usuarios Autorizados acceder a la Plataforma. El Software incluye cualquier actualización que proporcionemos de acuerdo con los Términos y condiciones y el Acuerdo de Nivel de Servicio. El Software excluye la Plataforma.

Plazo de Suscripción significa la duración de su suscripción para utilizar la Solución especificada en la Cotización aplicable.

Servicios de Soporte significa los servicios de mantenimiento y soporte proporcionados en relación con su uso de la Solución de conformidad con los Términos y condiciones y el Acuerdo de Nivel de Servicio.

Términos y condiciones y Acuerdo de Nivel de Servicio (o ANS) significa el documento proporcionado por nosotros que describe los Servicios de Soporte proporcionados por nosotros, que incluye nuestro compromiso en relación con el rendimiento de la Plataforma, según se actualice y el cual se incorpora a este Acuerdo por esta referencia.

Términos Complementarios significa los términos y condiciones adicionales que se aplican a productos y servicios especificados o que abordan requisitos específicos, según lo acordado mutuamente por las partes por escrito, y que forman parte de este Acuerdo.

Contenido de Terceros significa aplicaciones, materiales, servicios, datos e información, como la ubicación y los servicios de transcripción y traducción, que son proporcionados por un tercero y que se ponen a su disposición a través de su uso de las Soluciones.

Servicios de terceros significa los servicios como la portabilidad de los números de teléfono, los servicios de voz prestados por Bandwidth y Twilio y los circuitos de ancho de banda prestados por un tercero el cual le pasamos a usted para que use con la solución.

Sus Datos son los datos (incluyendo los datos personales de las personas que llaman), registros, informes, grabaciones y archivos que usted o sus Usuarios Autorizados introducen en la Solución, incluyendo el contenido de cualquier mensaje, video o chat enviado o recibido a través de la Plataforma, o que de otra manera son generados por usted o sus Usuarios Autorizados mediante el acceso o el uso de la Solución. Sus Datos incluyen información de registro de su uso de la Plataforma, como los datos de registro de su uso de la Solución que se almacenan en el Historial de Eventos. Sus Datos no incluyen el Contenido de Terceros.

1. USO Y LICENCIA DE LOS PRODUCTOS

1.1 Carbyne ofrece una Solución compuesta por una Plataforma basada en la nube a la que acceden los Usuarios Autorizados a través del Software instalado en el ordenador de un Usuario Autorizado. Durante el Periodo de Vigencia, siempre que usted esté al corriente de sus obligaciones de pago, le concedemos: (i) el derecho a acceder a la Plataforma a través del Software; (ii) un derecho no exclusivo, intransferible, no sublicenciable, limitado y revocable para descargar, instalar y utilizar el Software con el

único fin de ejercer sus derechos de acceso a la Plataforma como parte de la Solución. Según lo establecido en la Designación de la licencia, usted podrá instalar el Software hasta el número de licencias establecido en la Cotización, y podrá acceder y utilizar la Solución únicamente para sus fines empresariales internos. Si le proporcionamos hardware o equipos, como dispositivos en serie y con IP o módulos con activación de audio, para su uso con la Solución, a menos que se acuerde lo contrario por escrito, al vencimiento o terminación del presente Contrato, usted deberá devolvernos inmediatamente este hardware o los equipos.

1.2 Usted puede permitir a los Usuarios Autorizados el acceso y uso de la Solución y la Documentación siempre que sea responsable de: (i) garantizar que todos los Usuarios Autorizados utilicen la Solución y la Documentación únicamente para dar soporte a su negocio y operaciones internas de conformidad con este Acuerdo, y (ii) de cualquier uso no autorizado de la Solución o cualquier incumplimiento de este Acuerdo por parte de un Usuario Autorizado.

1.3 Usted es responsable de obtener y mantener su propia infraestructura de TI y cualquier servicio auxiliar necesario para utilizar la Solución (como Internet, electricidad, módems, servidores, estaciones de trabajo, hardware y sistemas operativos) y de la seguridad de sus sistemas, incluyendo el Software instalado en sus sistemas, y tomará medidas comercialmente razonables para excluir el malware, los virus, el spyware y los Troyanos de sus sistemas. Usted y sus Usuarios Autorizados pueden utilizar la Plataforma para enviar y recibir mensajes, y usted es el único responsable de dichos mensajes y de su contenido.

1.4 Como parte de su uso de la Solución y los Servicios de Soporte, usted puede recibir acceso a Contenidos de Terceros y Servicios de Terceros. Usted es responsable del cumplimiento, incluyendo el cumplimiento por parte de sus Usuarios Autorizados, de cualquier término aplicable al Contenido de Terceros y los Servicios de Terceros. Ponemos a su disposición cualquier Contenido de Terceros y Servicios de Terceros "COMO ES Y COMO ESTÁ" sin soporte (a menos que se especifique lo contrario), declaraciones o garantías de cualquier tipo, y no tenemos responsabilidad ni obligación alguna con respecto a la disponibilidad, la calidad ni la precisión del Contenido ni de los Servicios de Terceros que usted utilice o en los que se respalde. Le recomendamos verificar que el Contenido de Terceros esté disponible en la Solución. Podemos suspender o terminar el suministro o la disponibilidad de cualquier Contenido de Terceros y Servicios de Terceros en cualquier momento sin responsabilidad alguna, y dicha suspensión o terminación no se considerará un incumplimiento de este Acuerdo.

2. Pedidos y Tarifas

2.1 Los pedidos de la Solución, y de cualquier servicio relacionado, se colocan cuando usted acepta por escrito una Cotización que nosotros enviemos. Las cotizaciones están sujetas a este Acuerdo. La fecha de inicio de la suscripción a la Solución es la establecida en la Cotización. Si el plazo de su suscripción a la Solución es mayor a un año, o en su Cotización se establece lo contrario, las tarifas de suscripción anual podrán quedar sujetas a un ajuste de tarifas cada vez que se cumpla un año de la fecha de inicio de la suscripción a cuenta de los cambios en el Índice de Previos al Consumidor ("CPI") del Departamento de Trabajo de EE. UU. Tales ajustes a las tarifas están limitados a un máximo de un 3 % o el cambio en el CPI durante un periodo de nueve meses anterior a que se cumpla el año de suscripción.

2.2 Usted se compromete a pagar las tarifas establecidas en la Cotización correspondiente. También podemos facturarle tarifas adicionales si usted excede el uso permitido. A menos que se especifique lo contrario en la Cotización, las tarifas son pagaderas dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura que emitamos. Todos los pagos que no se realicen a su vencimiento estarán sujetos a un cargo por demora del 1.5% mensual o la cantidad máxima permitida por la ley, compuesta anualmente. Usted se compromete a pagar las tarifas mediante transferencia bancaria o cheque a los datos de la cuenta que nosotros le proporcionemos por escrito, o a cualquier otra cuenta que nosotros podamos designar de vez en cuando. Las tarifas especificadas en la Cotización no incluyen los impuestos aplicables.

2.3 Si usted no paga alguna tarifa de conformidad con los términos de este Acuerdo y el Formulario de Pedido aplicable, además de cualquier otro derecho y recurso de que dispongamos, podremos suspender o limitar su acceso a la Plataforma hasta que se hayan pagado todas las tarifas pendientes.

2.4 Usted se compromete a pagar (y a reembolsarnos a nosotros o a nuestro agente autorizado, en su caso, cuando lo solicitemos, si se nos exige que paguemos en su nombre) cualesquiera impuestos, gravámenes y derechos aplicables de cualquier tipo y naturaleza que sean recaudados o impuestos por cualquier autoridad gubernamental sobre su uso de la Solución, o su recepción de soporte u otros servicios, pero sin incluir los impuestos basados en nuestros ingresos netos. Si usted está exento de impuestos, debe proporcionarnos un certificado de exención válido u otra documentación aprobada por el gobierno.

3. Servicios profesionales y su colaboración

3.1 Usted puede solicitar servicios profesionales, como servicios de instalación e integración, en relación con su uso de la Solución ("Servicios profesionales"). La descripción de los Servicios Profesionales se establecerá en una Declaración de Trabajo ("DT"), según lo acordado mutuamente por escrito, que estará

sujeta a este Acuerdo y a los Términos y Condiciones de los Servicios Profesionales. Facturaremos cualesquiera honorarios por los Servicios Profesionales, y dichos honorarios serán pagaderos, de conformidad con la DT aplicable.

3.2 Usted reconoce que la prestación y el acceso oportunos a sus sistemas, equipos, asistencia, colaboración, datos e información completa y precisa ("su colaboración") son fundamentales para prestar servicios, incluidos los Servicios Profesionales, según este Acuerdo, y la prestación de tales servicios depende de su colaboración. Esto también podría incluir informar los contactos adecuados y facilitar conversaciones con proveedores o subcontratistas terceros que haya contratado, cuyos servicios sean necesarios para interactuar o conectarse con la Solución o sean necesarios para que nosotros le brindemos a usted la Solución. Llevaremos a cabo todos los esfuerzos razonables desde el punto de vista comercial para integrar las interfaces específicas de la Solución. Si no puede cumplir puntualmente con sus obligaciones en virtud de este Acuerdo o de un SOW, usted nos exime de las obligaciones de dependientes en la medida correspondiente a dicha demora.

4. Sus Obligaciones y Restricciones

4.1 Usted declara y garantiza (i) que ningún acuerdo de terceros le impide utilizar las Soluciones tal y como se contempla en el presente Acuerdo; (ii) que gestionará, asegurará y protegerá del uso o la divulgación no autorizados, y mantendrá la confidencialidad de todas las claves de licencia del Software y las credenciales de inicio de sesión utilizadas por los Usuarios Autorizados en relación con el uso del Software y la Plataforma.

4.2 Usted no podrá, directa o indirectamente: (i) infiltrar, piratear, realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar la Solución o cualquier parte de la misma con cualquier fin; (ii) interferir con, modificar, interrumpir o desactivar las características o la funcionalidad de la Solución; (iii) eliminar o utilizar el nombre, las marcas, los nombres comerciales, los logotipos y otros avisos de propiedad contenidos en la Solución o la Documentación; (iv) hacer trabajos derivados de la Solución o bien copiar cualquier parte o contenido de la Solución o de la Documentación de otra forma que no sea para sus propios fines comerciales internos (salvo lo permitido específicamente en este Acuerdo); (v) utilizar la Solución o cualquier parte de la Solución para crear un producto o servicio que compita; (vi) vender, , sublicenciar, distribuir, o bien alquilar la Solución (en todo o en parte), ceder acceso, total o parcial, a la Solución a Usuarios no autorizados o usar la Solución para prestar un servicio de anfitrión o de gestión a terceros (excepto en la medida en que se permita expresamente en este Acuerdo). Usted deberá proporcionarnos asistencia razonable para evitar que se produzcan dichas actividades por parte de terceros.

4.3 Además, usted no deberá utilizar la Solución (i) para cualquier actividad ilegal o fraudulenta; (ii) para violar los derechos de otros; (iii) para amenazar, incitar, promover o fomentar activamente la violencia, el terrorismo u otros daños graves; (iv) para cualquier contenido o actividad que promueva la explotación o el abuso sexual infantil; (v) para violar la seguridad, integridad o disponibilidad de cualquier usuario, red, sistema informático o de comunicaciones, aplicación de software o red o dispositivo informático; (vi) para distribuir, publicar, enviar o facilitar el envío de correo electrónico masivo no solicitado, llamadas por robots u otros mensajes, promociones, publicidad o solicitudes (o "spam").

5. Disponibilidad y Soporte de la Plataforma

5.1 Usted puede solicitar Servicios de Soporte, tal y como se describe en los Términos y condiciones y el Acuerdo de Nivel de Servicio. Pondremos la Plataforma a su disposición de conformidad con el ANSS, con sujeción a los requisitos operativos, como el mantenimiento programado regularmente y el tiempo de inactividad. En caso de que se produzca un tiempo de inactividad de la Plataforma, su único recurso será el establecido en el ANSS o dejar de utilizar la Plataforma. Nuestras obligaciones y compromisos en los Términos y condiciones y el Acuerdo de Nivel de Servicio sólo se aplican a la Solución y no a cualquier otro hardware, equipo, software, producto o servicio. A menos que se especifique lo contrario en la Cotización, todas las licencias de hardware y de terceros y de cualquier otro equipo, aplicación o materiales (en su conjunto, los "Equipos") usados en nuestros productos o servicios son su responsabilidad. Nuestras obligaciones y garantías no se extienden a tales Equipos.

5.2 Nosotros podremos, en cualquier momento: (i) introducir productos y servicios nuevos o adicionales, (ii) actualizar la Solución para mejorar o añadir características o funcionalidades a la Solución, o (iii) modificar la Solución para dejar de proporcionar una característica o funcionalidad. Es probable que intercambiamos información sobre productos, funciones, mejoras u otros cambios futuros de la Solución por adelantado, pero usted no debe basarse en esta información a la hora de decidir su suscripción. Su decisión para suscribirse debe basarse en la funcionalidad disponible al momento en que toma esa decisión, y no en una potencial funcionalidad futura. Pondremos a su disposición los términos adicionales o requisitos técnicos vigentes que en general estén disponibles en los productos y servicios nuevos o con mejoras por adelantado. Es posible que opte por adquirir una suscripción para productos y servicios nuevos o con mejoras generalmente a disposición sujeto al acuerdo escrito en la cotización y los términos y condiciones vigentes.

5.3 Si degradamos o eliminamos materialmente una funcionalidad de la Solución que afecte su uso de la Solución, se lo notificaremos tan pronto como sea razonablemente posible y usted podrá terminar este Acuerdo mediante notificación por escrito a más tardar treinta (30) días después de la fecha de dicha notificación. Si termina este Acuerdo según lo permitido en esta sección, la terminación será efectiva a partir de la fecha especificada en la notificación y usted seguirá siendo responsable de todas las tarifas incurridas hasta e incluyendo la fecha efectiva de dicha terminación. Le reembolsaremos cualquier tarifa prepagada prorrateada a partir de la fecha efectiva de la terminación, menos cualquier descuento aplicable que no hubiere sido obtenido a partir de la fecha efectiva de la terminación. Su uso continuado de la solución después de la fecha efectiva de cualquier cambio se considera como una aceptación de la solución modificada.

6. Confidencialidad

6.1 La parte receptora se compromete a (i) no revelar la Información Confidencial de la parte reveladora a ningún tercero, salvo a sus directores, empleados, asesores o consultores (conjuntamente, sus "Representantes") en función de la "necesidad de conocer" y siempre que dichos Representantes estén sujetos a obligaciones de confidencialidad no menos restrictivas que las descritas en el presente Acuerdo; (ii) no utilizar ni reproducir cualquier Información Confidencial de la parte reveladora para ningún fin, excepto para cumplir con sus derechos y responsabilidades en virtud del presente Acuerdo; (iii) a mantener la confidencialidad de la Información Confidencial de la parte reveladora utilizando al menos el mismo grado de cuidado que utiliza para proteger su propia información confidencial, que en cualquier caso no será inferior a un grado de cuidado razonable. Sin perjuicio de lo anterior, la parte receptora podrá revelar la Información Confidencial de la parte reveladora que esté en su poder en la medida en que lo exija un proceso legal o la ley, norma o reglamento aplicable, siempre que antes de dicha revelación, si está legalmente permitida, la parte receptora lo notifique con prontitud a la parte reveladora para darle la oportunidad de solicitar una medida cautelar u otra reparación adecuada.

6.2 La Información Confidencial excluye cualquier información que (i) esté ahora o posteriormente se torne disponible de forma general en el dominio público sin culpa o incumplimiento por parte de la parte receptora; (ii) la parte receptora tenga en su poder sin ningún deber de confidencialidad antes de la divulgación de la Información Confidencial por parte de la parte divulgadora; (iii) la parte receptora obtenga legítimamente de un tercero que tenga derecho a transferirla o divulgarla, sin incumplimiento o violación de ninguna obligación de confidencialidad; (iv) la parte receptora haya desarrollado de

forma independiente, sin incumplimiento de este Acuerdo y/o sin ningún uso o referencia a la Información Confidencial.

6.3 Esta sección 6 no le prohíbe a usted divulgar los términos de este Acuerdo en la medida en que las leyes de divulgación al público le correspondan ("Leyes de divulgación al público"), siempre que, en la medida en que se permita, se redacten los términos sustanciales de este Acuerdo (como las declaraciones y garantías, la indemnidad y limitación de la responsabilidad) y los secretos comerciales, los precios no disponibles al público, hojas de ruta de los productos o estrategias comerciales.

7. Datos, Privacidad de Datos

7.1 Nuestra Política de Privacidad regula sus derechos derivados y relacionados con la protección de datos y la privacidad, incluidas nuestras prácticas con respecto a la recopilación, el uso y la divulgación de determinados datos o información personal que se nos proporcione en relación con su uso de la Solución. Nosotros podremos utilizar la información de contacto que nos proporciona para comunicarnos con usted acerca de la Solución y enviarle información que creamos que puede ser de su interés en función de sus preferencias de comunicación de marketing. El uso que hacemos de sus datos personales sigue estando sujeto a la Política de Privacidad. Las partes pueden celebrar Términos Complementarios que regulen la privacidad de los datos, si es necesario para cumplir con las leyes de privacidad aplicables.

7.2 Usted nos concede una licencia para utilizar, reproducir, transmitir y analizar Sus Datos, únicamente en la medida en que sea necesario para proporcionarle la Solución (incluyendo la realización de operaciones por parte de la Solución de conformidad con la Documentación y el presente Acuerdo), y para prestar Servicios de Soporte y Servicios Profesionales. Usted conserva todos los derechos, propiedad e intereses, incluyendo los Derechos de Propiedad Intelectual, sobre Sus Datos. Usted es el único responsable de todos sus Datos. Usted declara y garantiza que es el propietario de todos sus Datos o que cuenta con todos los consentimientos y derechos necesarios para intercambiar sus Datos con nosotros y concedernos los derechos con respecto a sus Datos según los presentes Términos y condiciones. Usted declara y garantiza que no sus Datos ni el uso ni la entrega de sus Datos mediante la Solución como así tampoco el uso de sus Datos para proporcionar la Solución, los Servicios de soporte o los Servicios profesionales, infringirán, malversarán ni violarán los derechos de propiedad intelectual de terceros ni los derechos de publicidad o privacidad ni tampoco darán lugar al incumplimiento de una ley o reglamento vigente.

7.3 A menos que usted nos proporcione instrucciones por escrito en contrario, conservaremos Sus Datos que envíe a la Plataforma o que se registren o almacenen en el curso de su uso de la

Solución, en un período de dos años durante el Plazo de Suscripción (el período en el que conservamos sus datos se denomina el "Período de Conservación de Datos"). Sus Datos se eliminarán automáticamente treinta días después del Período de Conservación de Datos, (b) la caducidad del Plazo de Suscripción o (c) la finalización del Plazo de Suscripción por algún motivo; sin embargo, en cualquier momento anterior a dicha eliminación, usted podrá descargar Sus Datos que hayan sido almacenados en la Plataforma. Usted reconoce que es responsable del cumplimiento de las leyes vigentes de conservación de datos. Usted será el único responsable de la solicitud de datos posterior. Nosotros no tendremos ninguna otra obligación con respecto a Sus Datos después del Período de Conservación de Datos o después de la eliminación de Sus Datos.

7.4 Podemos crear datos estadísticos anonimizados y agregados a partir de su uso de la Solución, lo cual no incluye sus datos personales. Podemos utilizar estos datos anonimizados y agregados para nuestros fines internos, como para desarrollar y mejorar la Solución, desarrollar nuevos servicios o productos e identificar tendencias de uso.

8. Cumplimiento

8.1 Usted se compromete a utilizar la Solución de conformidad con todas las leyes aplicables, incluyendo cualesquiera leyes de privacidad y exportación aplicables. Usted acepta cumplir con todas las sanciones aplicables (incluidos los embargos) y las leyes y reglamentos de control de reexportación, incluyendo (en la medida en que sea aplicable) las de los Estados Unidos de América. No estamos obligados a cumplir con el presente Acuerdo si hacerlo constituye una violación de los requisitos nacionales o internacionales de comercio exterior o aduaneras o de cualquier embargo u otras sanciones.

8.2 Usted se compromete a informarnos de cualquier uso indebido conocido o sospechoso de la Solución. Tenemos derecho a supervisar su uso de la Solución (pero no Sus Datos) para verificar su cumplimiento de este Acuerdo en cualquier momento. En caso de que el uso que usted hace de la Solución exceda la Designación de la licencia, le enviaremos un aviso sobre tarifas o aumentos adicionales en el arancel de su suscripción anual para el siguiente periodo anual. Además, si razonablemente creemos que está utilizando la Solución de forma no autorizada o indebida, podemos, sin previo aviso y a nuestra entera discreción, sin limitar cualquier otro recurso del que dispongamos, terminar o suspender su derecho a utilizar la Solución (o cualquier característica, funcionalidad o contenido que determinemos que se está utilizando infringiendo este Acuerdo) o tomar cualquier otra medida que consideremos oportuna.

9. Garantías; Exención de Responsabilidad

9.1 Cada una de las partes garantiza que tiene plena capacidad y facultades y todos los consentimientos necesarios para celebrar y cumplir sus respectivas obligaciones en virtud del presente Acuerdo.

9.2 Garantizamos que la Solución que se le proporciona a usted en virtud de este Acuerdo cumple sustancialmente con las características y funcionalidades descritas en la Documentación correspondiente. Si la Solución no funciona tal como se garantiza en el presente Acuerdo, en la medida permitida por la legislación aplicable, nuestra única obligación, y su único recurso, será (i) realizar los esfuerzos comercialmente razonables para reparar o restaurar la Solución que no sea conforme, a fin de que se ajuste a esta garantía, o (ii) si dicha reparación o restauración no puede, en nuestra opinión, estar disponible dentro de un plazo razonable o con esfuerzos razonables, dar por terminada la Solución que no sea conforme y reembolsarle los importes prepagados por dicha Solución de forma prorrateada para el resto de la Vigencia. Usted reconoce que no tenemos responsabilidad por el incumplimiento de dicha garantía en la medida en que se deba al funcionamiento de programas informáticos, software, hardware, líneas o equipos de terceros, incluidos, entre otros, equipos informáticos y periféricos, equipos de servidor, equipos de comunicaciones y líneas de datos.

9.3 USTED RECONOCE QUE NOSOTROS NO PROPORCIONAMOS SERVICIOS TELEFÓNICOS, SERVICIOS DE VOIP INTERCONECTADOS, NI SERVICIOS 911. NO HACEMOS NINGUNA DECLARACIÓN DE QUE SEAMOS UN SERVICIO DE VOIP INTERCONECTADO O UN PROVEEDOR DE SERVICIOS 911 CUBIERTO, Y USTED DEBE OBTENER DICHOS SERVICIOS DEL TERCERO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE APROPIADO. LOS SERVICIOS QUE LE PRESTE DICHO TERCERO SOLO PASAN A USTED POR CUESTIONES DE CONVENIENCIA EN RELACIÓN CON EL USO DE LA SOLUCIÓN. SU USO DE LOS SERVICIOS DE TERCEROS PODRÁ QUEDAR SUJETO A LOS TÉRMINOS DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS CORRESPONDIENTE.

USTED RECONOCE QUE NO HACEMOS DECLARACIONES NI RECOMENDACIONES CON RESPECTO AL CONTENIDO NI AL CUMPLIMIENTO DE LA SOLUCIÓN NI DE OTRO PRODUCTO O SERVICIO QUE OFREZCAMOS RELACIONADOS CON LAS LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS O ESTÁNDARES DEL SECTOR (INCLUIDOS LOS ESTÁNDARES NENA Y LOS REQUISITOS DE CONSERVACIÓN DE DATOS) QUE SE APLICAN AL USO PREVISTO, COMO RECIBIR O PROCESAR LLAMADAS DE EMERGENCIA. USTED ES RESPONSABLE DE DECIDIR DESDE EL PUNTO DE VISTA LEGAL CON RESPECTO A SI USTED PUEDE UTILIZAR LA SOLUCIÓN Y TODO OTRO PRODUCTO Y SERVICIO QUE OFREZCAMOS PARA SU USO PREVISTO.

9.4 SALVO LO DISPUESTO EXPRESAMENTE EN ESTE ACUERDO, NOSOTROS LE PROPORCIONAMOS LA SOLUCIÓN (INCLUIDA LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS QUE SE PUSIERON A DISPOSICIÓN MEDIANTE LA SOLUCIÓN O ALGUNA FUNCIÓN), LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y LA DOCUMENTACIÓN "COMO ES Y COMO ESTÁ", SIN GARANTÍAS NI DECLARACIONES DE NINGÚN TIPO. EL USO QUE USTED HACE DE LA SOLUCIÓN Y LA INFORMACIÓN O LOS DATOS QUE LE PONEMOS A DISPOSICIÓN ES A NUESTRO EXCLUSIVO CRITERIO. RENUNCIAMOS EXPRESAMENTE A TODAS LAS GARANTÍAS, YA SEAN ESTATUTARIAS, EXPRESAS, IMPLÍCITAS O DE OTRO TIPO, INCLUYENDO, DE MANERA ENUNCIATIVA, MÁS NO LIMITATIVA, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, DE NO INFRACCIÓN, DE IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO O DE PRECISIÓN. ASIMISMO, RENUNCIAMOS A CUALQUIER GARANTÍA DE QUE EL FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA O DE CUALQUIER SERVICIO RELACIONADO SEA ININTERRUMPIDO, LIBRE DE ERRORES, TOLERANTE A FALLAS, LIBRE DE COMPONENTES DAÑINOS, O DE QUE CUALQUIER CONTENIDO, INCLUIDOS SUS DATOS, SEA SEGURO O NO SE PIERDA O DAÑE.

10. Derechos de propiedad intelectual, nuestra indemnización; Responsabilidades del Cliente

10.1 Entre usted y nosotros, nosotros o nuestros licenciarios conservamos todos los derechos, títulos y participaciones, incluidos los derechos de propiedad intelectual, sobre la Solución, los Servicios de Soporte, los Servicios Profesionales y la Documentación, lo que incluye las especificaciones, los materiales y los manuales de usuario que entregáramos. Usted acepta no copiar, distribuir, modificar ni hacer trabajos derivados de la Solución y la Documentación ni de cualquier otro componente o contenido, ni a utilizar ninguno de nuestros Derechos de Propiedad Intelectual de ninguna forma que no esté expresamente permitida por nuestra organización.

10.2 Siempre que usted cumpla con la sección 10.2 siguiente, lo defenderemos de cualquier reclamación presentada por un tercero que alegue que el uso que usted hace de la Solución conforme a este contrato infringe sus Derechos de Propiedad Intelectual ("Reclamación de PI"). Nosotros lo indemnizaremos por cualquier cantidad que un tribunal de jurisdicción competente conceda finalmente en su contra o por la cantidad que se acuerde en una transacción como resultado de la Reclamación de PI. Esta indemnización no se aplicará en la medida en que la alegación subyacente se derive de: (i) el incumplimiento por su parte de este Acuerdo o su negligencia, o el uso de la Solución fuera del ámbito de este Acuerdo; (ii) la combinación o el uso de la Solución con equipos, hardware, materiales, componentes o aplicaciones de terceros; o (iii) el uso de la Solución después de que tenga conocimiento de la Reclamación de PI (a menos que acordemos que puede seguir utilizándola). Toda nuestra obligación y responsabilidad en

relación con cualquier reclamación de que se han infringido los derechos de propiedad intelectual de una persona se establece en esta sección 10.2.

10.3 Para recibir el beneficio de la Sección 10.2, usted deberá (i) notificarnos inmediatamente por escrito de cualquier Reclamación de PI por la que se reclame una indemnización, en el entendido de que la falta de notificación no nos exime de nuestra obligación, excepto en la medida en que se vea perjudicada por su demora en proporcionarnos dicha notificación, y (ii) permitirnos controlar exclusivamente la investigación, la defensa y la resolución de la Reclamación de PI, (iii) proporcionarnos cooperación y asistencia razonables en la defensa de dicha reclamación (a nuestro costo), y (iv) dejar de usar inmediatamente el Software y la Plataforma que estén sujetos a la Reclamación de PI.

10.4 Usted es responsable de cualquier reclamación, demanda o procedimiento que surja de, o esté relacionado con, los siguientes actos suyos (o de sus Usuarios Autorizados) (i) la violación de cualquier derecho de terceros (incluyendo los Derechos de Propiedad Intelectual de terceros o los derechos de privacidad); (ii) el uso de la Solución y la Documentación en incumplimiento de los términos de este Acuerdo; (iii) el funcionamiento y su combinación o uso de la Solución con Sus Datos y equipos, software, aplicaciones, materiales y/o servicios de terceros; (iv) Sus Datos; y (v) el incumplimiento de la Sección 4 (Sus Obligaciones).

11. Limitación de la Responsabilidad

11.1 NADA DE LO DISPUESTO EN ESTE ACUERDO LIMITA LA RESPONSABILIDAD DE UNA DE LAS PARTES EN CASO DE DOLO O FRAUDE, INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DE CONFIDENCIALIDAD EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO, SUS RESPECTIVAS OBLIGACIONES EN VIRTUD DE LA SECCIÓN 10 (INDEMNIZACIÓN; RESPONSABILIDADES), O CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE NO PUEDA EXCLUIRSE EN VIRTUD DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE.

11.2 CON SUJECCIÓN A LO DISPUESTO EN LA SECCIÓN 11.1, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA AGREGADA DE CADA UNA DE LAS PARTES EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO, QUE SURJA DE ÉL O ESTÉ RELACIONADA CON ÉL, NO SUPERARÁ EL IMPORTE TOTAL DE LAS TARIFAS PAGADAS O POR PAGAR POR USTED A NOSOTROS DURANTE LOS 12 MESES ANTERIORES A LA FECHA EN QUE SURJA LA RESPONSABILIDAD POR PRIMERA VEZ.

11.3 CON SUJECCIÓN A LA SECCIÓN 11.1, EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, EN NINGÚN CASO NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE PERJUICIOS, DE LA PÉRDIDA DE USO, DE LA PÉRDIDA DE DATOS (INCLUIDOS SUS DATOS), DEL

COSTO DE ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUTOS, NI DE LOS DAÑOS ESPECIALES, PUNITIVOS, INCIDENTALES, INDIRECTOS O CONSECUENTES, CUALQUIERA QUE SEA SU CAUSA, YA SEA POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, AGRAVIO (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA Y LA RESPONSABILIDAD ESTRUCTA), ESTATUTARIA O DE OTRO TIPO, INDEPENDIENTEMENTE DE QUE DICHA PARTE HAYA SIDO ADVERTIDA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

12. Plazo; Terminación

12.1 El Plazo de Suscripción y la fecha de inicio se establecen en la Cotización. La suscripción se renovará automáticamente por períodos adicionales de 12 meses (cada uno de ellos un "**Período de Renovación**") después del Período de Suscripción inicial, a menos que cualquiera de las partes notifique por escrito a la otra su deseo de dar por terminado el Acuerdo con al menos 30 días de antelación a la expiración del período aplicable en ese momento, a menos que se establezca lo contrario en la Cotización o a menos que el Acuerdo se dé por terminado de conformidad con los términos de esta Sección 12.

12.2 Cualquiera de las partes podrá rescindir inmediatamente una Cotización o el presente Acuerdo mediante notificación por escrito a la otra parte si (i) la otra parte incumple una disposición relevante de este Acuerdo y no subsana el incumplimiento (si es posible subsanarlo) dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la notificación por escrito; (ii) la otra parte incumple cualquiera de sus obligaciones de confidencialidad; (iii) la otra parte es declarada en quiebra o insolvente, realiza una cesión general en beneficio de sus acreedores, se nombra un fideicomisario o administrador judicial para dicha parte, o se presenta cualquier petición por o en nombre de dicha parte bajo cualquier ley de quiebra o similar. Adicionalmente, también podremos rescindir este Acuerdo si creemos razonablemente que tiene intención de someterse a alguna de las situaciones anteriores o si creemos razonablemente que es, o será, incapaz de prestar sus servicios que requieren el uso de la Solución. las Cotizaciones pendientes se darán por terminados automáticamente a la terminación de este Acuerdo.

12.3 Al expirar el Plazo de Suscripción o al dar por terminado la Cotización, todas las tarifas pendientes de pago se harán exigibles y serán pagaderas, y usted dejará inmediatamente de utilizar la Solución afectada. Asimismo, todo Servicio de Terceros que pase para que usted lo use con la Solución finalizará automáticamente, a menos que contrate directamente al proveedor tercero para la prestación de tales servicios antes de que caduque o finalice su suscripción y ya no tendremos obligación alguna de prestarle Servicios de Terceros después de que caduque o finalice su suscripción por algún motivo. En caso de terminación de este Acuerdo, usted también devolverá o destruirá, a nuestra

elección, toda la Información Confidencial que posea (y certificará por escrito que lo ha hecho). Las secciones 1.4, 1.5, 6, 7, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 10, 11, 12.3, 13.2 y 14 seguirán vigentes tras la expiración o terminación del presente Contrato.

13. Servicios de prueba; Servicios gratuitos

13.1 Podemos permitirle acceder y utilizar una función, producto o servicio de Carbyne (que generalmente puede no estar disponible) para utilizar con la Solución para hacer pruebas de versiones beta o con fines de evaluación, según se especifique en la Cotización, y para que nos haga llegar sus comentarios (que podremos usar de manera gratuita) (cada uno de ellos, un "Servicios de prueba"). También podremos darle acceso a una función, producto o servicio de Carbyne generalmente disponible para utilizar con la Solución sin tarifa adicional para su uso interno según lo dispuesto en este Acuerdo (cada uno un "Servicio gratuito"). En caso de que lo hagamos, usted podrá utilizar el Servicio de prueba y el Servicio gratuito solo para el fin permitido.

13.2 Todo uso del Servicio de prueba o del Servicio gratuito es bajo su propio riesgo. Los Servicios de prueba se proporciona "COMO ES Y COMO ESTÁ" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD". El ANSS y cualquier norma de seguridad en este Acuerdo no se aplican a los Servicios de prueba ni a los Servicios Gratuitos. Podremos, a nuestra discreción y sin previo aviso, cambiar, limitar o discontinuar los Servicios de prueba o los Servicios Gratuitos, incluyendo su acceso y uso. Nuestra responsabilidad total por todas las reclamaciones, daños e indemnizaciones que surjan o estén relacionadas con el uso que usted haga de los Servicios de prueba y los Servicios Gratuitos no superará en total los USD \$1,000.00 dólares estadounidenses (o su equivalente en moneda local). No tenemos ninguna obligación de poner los Servicios Gratuitos a disposición del público en general.

14. Generalidades

14.1. La Solución es un producto comercial desarrollado exclusivamente con fondos privados. Si la Solución se adquiere directa o indirectamente para su uso por parte del Gobierno de EE.UU., las partes acuerdan que la Solución se considera como "Artículos Comerciales" y "Software Informático Comercial" o "Documentación de Software Informático", tal y como se define en 48 C.F.R. §2.101 y 48 C.F.R. §252.227-7014(a)(1) y (a)(5), según corresponda. La solución únicamente podrá utilizarse en el marco de este Acuerdo, tal y como se exige por 48 C.F.R. §12.212 y 48 C.F.R. §227.7202. El Gobierno de EE.UU. sólo tendrá los derechos establecidos en este Acuerdo, el cual sustituye a cualquier término o condición contradictorio en cualquier documento de pedido gubernamental, salvo por las disposiciones que sean contrarias a las leyes federales obligatorias aplicables. A menos que se requiera expresamente lo contrario, no se nos exigirá que

obtenamos una autorización de seguridad ni que nos impliquemos en el acceso a información clasificada del Gobierno de los Estados Unidos.

14.2 Ninguna de las partes será responsable por acontecimientos que escapen a su control razonable o por el retraso o el incumplimiento de cualquier obligación en virtud de este Acuerdo (excepto con respecto a cualquier obligación de pago) debido a cualquier causa que escape a su control razonable. La parte en mora notificará sin demora a la otra parte cualquier acontecimiento de este tipo.

14.3 Todas las notificaciones se harán por escrito y se entregarán en persona, por un servicio de mensajería nocturna que proporcione información de seguimiento para demostrar la entrega, por correo certificado o por correo electrónico con confirmación de recepción, dirigidas a la dirección o al correo electrónico, según corresponda, establecidos en este Acuerdo o a cualquier otra dirección o correo electrónico que una parte designe a la otra de conformidad con el procedimiento de notificación. Todas las notificaciones entregadas en persona o por servicio de mensajería se considerarán entregadas en el momento de la entrega, las notificaciones enviadas por correo certificado se considerarán entregadas tres días naturales después de su envío, y las notificaciones enviadas por correo electrónico se considerarán entregadas cuando se reciban y se abran según se acredite por el acuse de lectura.

14.4 Nosotros podremos, con su aprobación previa, hacer referencia a usted como cliente o usuario de nuestros productos en nuestras comunicaciones y actividades publicitarias o de marketing general.

14.5 El presente Acuerdo constituye el acuerdo total entre usted y nosotros y sustituye cualquier acuerdo o declaración anterior, ya sea oral o escrita, incluyendo cualesquiera términos adicionales o preimpresos en órdenes de compra, con respecto al objeto del presente Contrato. Todas las modificaciones se harán únicamente por escrito. Nosotros podemos actualizar, enmendar o modificar el presente Acuerdo de vez en cuando, según sea necesario para cumplir con la legislación aplicable o según lo requieran nuestros licenciantes o proveedores con un aviso por escrito de treinta (30) días de antelación. Si existe un conflicto entre este Contrato, las Condiciones Complementarias y una Cotización, la Cotización, y luego los Términos Complementarios, tendrán prioridad en la medida de dicho conflicto y sólo con respecto a la Solución aplicable, los Servicios de Soporte y cualquier Servicio Profesional bajo dicha Cotización y los Términos Complementarios. Si alguna parte de este Acuerdo es declarada inválida o inexigible por cualquier motivo, dicha parte se considerará modificada en la medida necesaria para hacerla

válida y operativa y de la manera que mejor represente la intención de las partes. El hecho de que una de las partes no insista o exija a la otra el cumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente Acuerdo o no ejerza los derechos o recursos previstos en el mismo o en la ley, no se interpretará como una renuncia o un abandono de cualquier derecho a hacer valer o basarse en la disposición, el derecho o el recurso en ese o en cualquier otro caso.

14.6 Usted puede transferir o ceder sus derechos u obligaciones en virtud de este Acuerdo a un tercero sólo con nuestro consentimiento previo por escrito. Cualquier intento de cesión contrario a esta sección será nulo. Nosotros podremos ceder este Contrato a cualquiera de nuestras Filiales o a una entidad sucesora en caso de fusión o adquisición sin su consentimiento previo por escrito, y le proporcionaremos una notificación por escrito de dicha cesión.

14.7 Algunos de nuestros licenciantes y proveedores pueden ser terceros beneficiarios conforme a este Acuerdo.

14.8 Si usted proporciona cualquier idea o retroalimentación en relación con cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por Carbyne (incluyendo los Servicios Gratuitos), como sugerencias de cambios o mejoras, solicitudes de soporte (incluyendo

cualquier información relacionada) y nuevas ideas de productos (conjuntamente "Retroalimentación"), usted acepta que la Retroalimentación no se considera Información Confidencial, propiedad intelectual ni secreto comercial. Por medio del presente, usted cede los derechos que pudiera tener con respecto a la Retroalimentación que nos facilitó y, consecuentemente, podremos utilizar la Retroalimentación sin restricciones. En caso de que dicha cesión no sea factible o se considere inválida por algún motivo, nos concede el derecho irrevocable, perpetuo, mundial y sin regalías y la autorización para utilizar sin limitaciones la Retroalimentación.

14.9 Si usted celebra este Acuerdo con Carbyne, Inc., este Acuerdo se rige por las leyes del Estado de Nueva York, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes, y las partes aceptan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Nueva York, Nueva York. Si celebra este Acuerdo con Carbyne Ltd. o Carbyne911 México S. de RL de CV, este Acuerdo se rige por las leyes de Israel, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes, y las partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Israel. Sin perjuicio de lo anterior, si usted es una entidad pública y la legislación de su estado le exige que contrate bajo la ley de su estado, entonces la ley de su estado se aplicará a este Acuerdo.