

## CONDICIONES GENERALES Y TÉRMINOS DE SERVICIO

Este apartado establece el marco contractual para la prestación de los servicios de inteligencia artificial y demás servicios relacionados ofrecidos por Smartis AI, definiendo derechos, obligaciones y mecanismos de actualización y modificación del Acuerdo.

### 1.1 Introducción

El presente documento constituye el acuerdo legal que rige la prestación de servicios ofrecidos por Smartis AI a sus clientes (en adelante, “el Cliente”). Este Acuerdo establece los términos y condiciones mínimos indispensables para operar legalmente, garantizando la protección de los derechos de ambas partes y el cumplimiento de las normativas vigentes.

Smartis AI se compromete a proporcionar sus soluciones de inteligencia artificial y servicios asociados de forma profesional, asegurando el uso adecuado de las tecnologías y la correcta gestión de la información personal conforme a la legislación aplicable.

La aceptación de este Acuerdo por parte del Cliente implica la conformidad con todas las cláusulas aquí expuestas, siendo de obligatorio cumplimiento para el acceso y utilización de los servicios proporcionados por Smartis AI.

### 1.2 Definiciones

Para efectos del presente Acuerdo, se entenderá por:

- **Acuerdo:** El presente documento que regula la relación contractual entre Smartis AI y el Cliente.
- **Cliente:** La persona física o jurídica que contrata los servicios de Smartis AI.
- **Servicios:** Las soluciones de inteligencia artificial y cualquier otro servicio adicional que Smartis AI ofrezca al Cliente conforme a este Acuerdo.
- **Datos Personales:** Cualquier información relativa a una persona identificada o identificable que sea suministrada o recopilada durante la prestación de los Servicios.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE

This section establishes the contractual framework for the provision of artificial intelligence services and other related services offered by Smartis AI, defining the rights, obligations, and mechanisms for updating and modifying the Agreement.

### 1.1 Introduction

This document constitutes the legal agreement that governs the provision of services offered by Smartis AI to its clients (hereinafter, “the Client”). This Agreement establishes the minimum essential terms and conditions to operate legally, ensuring the protection of both parties' rights and compliance with applicable regulations.

Smartis AI commits to providing its artificial intelligence solutions and related services in a professional manner, ensuring the proper use of technologies and the correct management of personal information in accordance with applicable legislation.

The acceptance of this Agreement by the Client implies conformity with all the clauses set forth herein, being mandatory for accessing and using the services provided by Smartis AI.

### 1.2 Definitions

For the purposes of this Agreement, the following terms shall be understood as:

- **Agreement:** This document that regulates the contractual relationship between Smartis AI and the Client.
- **Client:** The natural or legal person who contracts the services of Smartis AI.
- **Services:** The artificial intelligence solutions and any other additional service that Smartis AI offers to the Client under this Agreement.

- **Términos de Servicio:** Las disposiciones específicas que regulan el uso de las soluciones tecnológicas proporcionadas por Smartis AI, complementando el presente Acuerdo.

- **Información Confidencial:** Toda información, ya sea de carácter técnico, comercial o de cualquier otra índole, que una parte revele a la otra y que se designe como confidencial o que, por su naturaleza, deba entenderse como tal.

- **Personal Data:** Any information related to an identified or identifiable person that is provided or collected during the provision of the Services.

- **Terms of Service:** The specific provisions that regulate the use of the technological solutions provided by Smartis AI, complementing this Agreement.

- **Confidential Information:** Any information, whether technical, commercial, or of any other nature, that one party discloses to the other and is designated as confidential or that, due to its nature, should be understood as such.

## 2.1 Objeto y Ámbito de Aplicación

**Objeto:** El presente Acuerdo tiene por objeto regular la prestación de soluciones de inteligencia artificial y otros servicios asociados que ofrece Smartis AI, asegurando un marco legal y operativo que proteja los derechos de ambas partes.

**Ámbito de Aplicación:** Este Acuerdo es obligatorio para todas las personas físicas o jurídicas que accedan a los servicios de Smartis AI y se aplicará tanto a las condiciones generales como a las disposiciones específicas de uso que Smartis AI pudiera comunicar en forma electrónica o mediante notificación.

## 2.1 Purpose and Scope of Application

**Purpose:** The purpose of this Agreement is to regulate the provision of artificial intelligence solutions and other associated services offered by Smartis AI, ensuring a legal and operational framework that protects the rights of both parties.

**Scope of Application:** This Agreement is mandatory for all natural or legal persons accessing the services of Smartis AI and shall apply both to the general conditions and to the specific terms of use that Smartis AI may communicate electronically or via notification.

## 2.2 Derechos y Responsabilidades de las Partes

**Responsabilidades del Cliente:** El Cliente se compromete a utilizar los servicios conforme a la ley, a los principios de buena fe y a lo establecido en este Acuerdo.

Es responsabilidad del Cliente la veracidad, integridad y legalidad de los datos proporcionados para la prestación de los servicios.

El Cliente deberá utilizar las soluciones únicamente a través de los medios y plataformas autorizados por Smartis AI y evitar cualquier intento de modificación o ingeniería inversa de las mismas.

**Responsabilidades de Smartis AI:** Smartis AI se compromete a prestar los servicios de forma profesional y de acuerdo con las normativas vigentes,

## 2.2 Rights and Responsibilities of the Parties

**Client Responsibilities:** The Client agrees to use the services in accordance with the law, the principles of good faith, and the provisions of this Agreement.

The Client is responsible for the accuracy, integrity, and legality of the data provided for the provision of the services.

The Client must use the solutions exclusively through the means and platforms authorized by Smartis AI and must refrain from any attempt to modify or reverse-engineer them.

**Smartis AI Responsibilities:** Smartis AI undertakes to provide the services professionally and in compliance with current regulations, adopting the appropriate technical and organizational security measures.

adoptando las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas.

Smartis AI garantizará la confidencialidad y el correcto tratamiento de la información facilitada por el Cliente, siempre y cuando sea gestionada directamente por Smartis AI. Smartis AI no se hace responsable del uso, tratamiento o divulgación de dicha información por parte de terceros ajenos a su control.

La empresa se reserva el derecho de modificar o actualizar el servicio para mejorar su funcionamiento o adaptarlo a nuevas normativas, notificando oportunamente al Cliente cuando dichos cambios impliquen una modificación sustancial.

**Derechos de Ambas Partes:** Ambas partes disponen del derecho a solicitar información sobre la gestión y tratamiento de los datos relacionados con la prestación de los servicios.

Las partes podrán ejercer sus derechos de acuerdo con lo establecido en la Política de Privacidad y en la normativa vigente en materia de protección de datos.

### 2.3 Modificaciones del Acuerdo

**Procedimiento para Modificaciones:** Smartis AI podrá modificar este Acuerdo en función de cambios normativos, mejoras en el servicio o ajustes comerciales.

Dichas modificaciones se notificarán al Cliente mediante la publicación de la nueva versión en el sitio web y, cuando sea posible, mediante notificación directa.

### 2.4 Vigencia y Terminación

**Vigencia:** Este Acuerdo entrará en vigor en la fecha de su aceptación y se mantendrá vigente mientras el Cliente utilice los servicios de Smartis AI.

**Terminación:** Cualquiera de las partes podrá rescindir este Acuerdo mediante notificación por escrito si se produce un incumplimiento grave de las obligaciones establecidas.

Smartis AI shall ensure the confidentiality and proper handling of the information provided by the Client, as long as it is managed directly by Smartis AI. Smartis AI is not responsible for the use, processing, or disclosure of such information by third parties beyond its control.

The company reserves the right to modify or update the service to improve its operation or adapt it to new regulations, notifying the Client in advance when such changes involve a substantial modification.

**Rights of Both Parties:** Both parties have the right to request information regarding the management and processing of data related to the provision of services.

The parties may exercise their rights in accordance with the Privacy Policy and the applicable data protection regulations.

### 2.3 Agreement Modifications

**Modification Procedure:** Smartis AI may modify this Agreement based on regulatory changes, service improvements, or commercial adjustments.

Such modifications will be notified to the Client by publishing the updated version on the website and, when possible, through direct notification.

### 2.4 Duration and Termination

**Duration:** This Agreement shall enter into force on the date of its acceptance and shall remain in effect as long as the Client uses the services of Smartis AI.

**Termination:** Either party may terminate this Agreement by written notice if there is a material breach of the established obligations.

Termination of the Agreement does not exempt the Client from the obligation to pay for the services provided up to

La terminación del Acuerdo no exime al Cliente de la obligación de abonar los servicios prestados hasta la fecha de terminación ni a la obligación de mantener la confidencialidad de la información a la que haya tenido acceso.

### 3.1 Facturación y Pago

Este apartado establece las condiciones bajo las cuales se gestionan los pagos, facturación y cualquier disputa relacionada, garantizando la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones contractuales entre Smartis AI y el Cliente.

### 3.2 Honorarios y Condiciones de Pago

El Cliente se compromete a abonar los honorarios establecidos en el Formulario de Pedido o contrato específico, los cuales incluyen:

- **Pago por el producto o solución:** Importe único correspondiente al desarrollo e implementación de la solución de inteligencia artificial contratada.

- **Mantenimiento mensual:** Incluye los costos fijos asociados al funcionamiento de la solución y la garantía de operatividad, actualización y mejora continua.

El mantenimiento se incluirá en el presupuesto por defecto y se contratará por un período mínimo de 12 meses, salvo que el Cliente lo rechace expresamente antes de la contratación.

Para cancelar la renovación del mantenimiento, el Cliente deberá notificarlo con al menos 3 meses de antelación antes de la fecha de vencimiento del período contratado. En caso de cancelación, el mantenimiento seguirá vigente hasta el final del período contratado, sin renovación posterior.

- **Gastos de consumo:** Costos variables derivados del uso de servicios de terceros que dependen del consumo real de la solución, como el uso de APIs externas. Estos gastos no están incluidos en el mantenimiento y deberán ser asumidos íntegramente por el Cliente.

Los pagos se efectuarán en euros (€) mediante transferencia bancaria.

the termination date, nor from the obligation to maintain the confidentiality of any information to which they have had access.

### 3.1 Billing and Payment

This section establishes the conditions under which payments, invoicing, and any related disputes are managed, ensuring transparency and compliance with the contractual obligations between Smartis AI and the Client.

### 3.2 Fees and Payment Terms

The Client agrees to pay the fees specified in the Order Form or specific contract, which include:

- **Payment for the product or solution:** A one-time amount corresponding to the development and implementation of the contracted artificial intelligence solution.

- **Monthly maintenance:** Includes the fixed costs associated with the operation of the solution and the guarantee of functionality, updates, and continuous improvement.

Maintenance is included in the budget by default and will be contracted for a minimum period of 12 months, unless the Client expressly declines it before contracting.

To cancel the renewal of maintenance, the Client must notify at least 3 months in advance before the expiration date of the contracted period. In the event of cancellation, maintenance will remain active until the end of the contracted period, without renewal.

- **Consumption costs:** Variable costs derived from the use of third-party services that depend on the actual consumption of the solution, such as the use of external APIs. These costs are not included in the maintenance and must be fully covered by the Client.

Payments shall be made in euros (€) via bank transfer.

Las facturas asociadas al mantenimiento se emitirán de manera mensual, y deberán ser abonadas en un plazo de 14 días naturales a partir de la fecha de emisión. Las facturas asociadas al pago por producto también deberán ser abonadas en un plazo de 14 días naturales a partir de la fecha de emisión.

### 3.3 Procedimientos para Disputas

**Disputas de Facturación:** En caso de discrepancias o disputas respecto a las facturas emitidas, el Cliente deberá notificar a Smartis AI por escrito dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la factura impugnada.

La notificación deberá incluir detalles y fundamentos específicos de la disputa para facilitar su análisis y resolución.

**Resolución de Incumplimientos:** Si se detecta un incumplimiento en el pago por parte del Cliente, Smartis AI se reserva el derecho de suspender la prestación de servicios tras notificar al Cliente, sin perjuicio de ejercer las acciones legales pertinentes para la recuperación de los importes adeudados.

Las partes acuerdan que cualquier disputa relacionada con pagos se intentará resolver de forma amistosa; en caso de no llegar a un acuerdo, se someterán a la jurisdicción de los tribunales competentes según lo establecido en este Acuerdo.

### 4.1 Propiedad Intelectual

Esta sección define los derechos de propiedad intelectual de Smartis AI y las restricciones que se imponen al Cliente en relación con el uso de las soluciones y servicios ofrecidos.

### 4.2 Titularidad y Licencia de Uso

**Concesión de Licencia y Titularidad:** Smartis AI otorga al Cliente un derecho de uso limitado, no exclusivo, intransferible y revocable para acceder y utilizar sus soluciones de inteligencia artificial y servicios asociados, únicamente a través de los canales e interfaces autorizados.

Invoices related to maintenance shall be issued monthly and must be paid within 14 calendar days from the invoice issuance date. Product-related invoices must also be paid within 14 calendar days.

### 3.3 Dispute Resolution Procedures

**Billing Disputes:** In the event of discrepancies or disputes regarding issued invoices, the Client must notify Smartis AI in writing within **30 days** from the receipt of the disputed invoice.

The notification must include detailed and specific grounds for the dispute to facilitate its analysis and resolution.

**Breach Resolution:** If a payment default by the Client is detected, Smartis AI reserves the right to suspend service provision after notifying the Client, without prejudice to taking legal action to recover outstanding amounts.

The parties agree that any payment-related dispute shall first be attempted to be resolved amicably. If no agreement is reached, disputes shall be submitted to the jurisdiction of the competent courts as established in this Agreement.

### 4.1 Intellectual Property

This section defines the intellectual property rights of Smartis AI and the restrictions imposed on the Client regarding the use of the offered solutions and services.

### 4.2 Ownership and License

**License Grant and Ownership:** Smartis AI grants the Client a limited, non-exclusive, non-transferable, and revocable right to access and use its artificial intelligence solutions and related services, exclusively through authorized channels and interfaces.

Todas las soluciones de inteligencia artificial, software, interfaces, documentación y cualquier otro contenido proporcionado por Smartis AI son y seguirán siendo propiedad exclusiva de la empresa.

**Actualizaciones y Mantenimiento:** Smartis AI se reserva el derecho de realizar actualizaciones, mejoras y mantenimientos periódicos, que podrán afectar temporalmente la disponibilidad del servicio sin que ello se considere un incumplimiento del Acuerdo.

Las actualizaciones que impliquen cambios significativos en el funcionamiento o en las condiciones de uso serán notificadas al Cliente con antelación razonable.

#### 4.3 Restricciones y Prohibiciones

El Cliente se compromete a no reproducir, distribuir, modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa ni alterar de ningún modo las soluciones, salvo que exista autorización expresa y por escrito de Smartis AI.

Queda prohibida la cesión o sublicencia del acceso a las soluciones a terceros no autorizados.

El Cliente no podrá utilizar las soluciones para fines distintos a los expresamente permitidos en este Acuerdo.

#### 4.4 Cesión de Información de Rendimiento y Casos de Éxito

Smartis AI tendrá derecho a recopilar y tratar información sobre el rendimiento, resultados y beneficios derivados del uso de las soluciones por parte del Cliente. Una vez transcurrido un periodo razonable desde la implementación de la solución (determinado a discreción de Smartis AI), el Cliente se compromete a proporcionar, siempre que ello no comprometa su operativa ni la confidencialidad de sus procesos, los datos necesarios que permitan a Smartis AI elaborar casos de uso y ejemplos reales de mejora operativa.

Dicha información incluirá, a título enunciativo pero no limitativo, métricas de mejora de eficiencia, reducción de tiempos, ahorro de costes, incremento de productividad o mejoras en la calidad del servicio. En

All artificial intelligence solutions, software, interfaces, documentation, and any other content provided by Smartis AI are and will remain the exclusive property of the company.

**Updates and Maintenance:** Smartis AI reserves the right to make periodic updates, improvements, and maintenance, which may temporarily affect service availability without being considered a breach of the Agreement.

Updates that involve significant changes in functionality or usage conditions shall be notified to the Client in advance.

#### 4.3 Restrictions and Prohibitions

The Client agrees not to reproduce, distribute, modify, decompile, reverse-engineer, or alter the solutions in any way, unless explicitly authorized in writing by Smartis AI.

The assignment or sublicensing of solution access to unauthorized third parties is prohibited.

The Client may only use the solutions for the purposes expressly permitted in this Agreement.

#### 4.4 Performance Data and Success Stories

Smartis AI shall have the right to collect and process information regarding the performance, outcomes, and benefits derived from the Client's use of the solutions. After a reasonable period from the solution's implementation—at the discretion of Smartis AI—the Client agrees to provide, as long as it does not compromise its operations or the confidentiality of its processes, the necessary data to allow Smartis AI to develop use cases and real examples of operational improvement.

This information may include, by way of example but not limitation, metrics of efficiency improvement, time reduction, cost savings, productivity gains, or service quality enhancements. Under no circumstances will the



ningún caso se requerirá la divulgación de información confidencial o datos personales no anonimizados.

Estos datos podrán ser utilizados por Smartis AI con fines comerciales, incluyendo presentaciones a terceros, materiales de marketing, formación o documentación interna. El tratamiento de cualquier dato personal, en caso de ser necesario, se realizará conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018.

#### 5.1 Limitación de Responsabilidad e Indemnización

Esta sección establece las limitaciones de responsabilidad de Smartis AI y define las obligaciones de indemnización en caso de reclamaciones derivadas de la prestación de los servicios.

#### 5.2 Limitación de Responsabilidad

**Exclusión de Daños Indirectos:** En ningún caso Smartis AI será responsable por daños indirectos, incidentales, consecuenciales o punitivos que surjan del uso o imposibilidad de uso de las soluciones y servicios, incluyendo, entre otros, pérdida de ingresos, beneficios o datos.

**Límite de Responsabilidad:** La responsabilidad total de Smartis AI frente al Cliente, ya sea por daños directos o de otra naturaleza, se limitará al importe efectivamente abonado por el Cliente por el servicio que dio origen a la reclamación, durante los 12 meses anteriores al evento reclamado.

**Excepciones:** Las limitaciones establecidas no aplicarán en casos de fraude, dolo o en situaciones en las que la ley exija expresamente la asunción de responsabilidad por daños personales o de otra índole que no puedan ser excluidos.

#### 6.1 Notificaciones y Comunicaciones

Este apartado establece los medios y procedimientos a través de los cuales las partes podrán comunicarse formalmente respecto a cualquier asunto relacionado con este Acuerdo.

disclosure of confidential information or non-anonymized personal data be required.

Such data may be used by Smartis AI for commercial purposes, including third-party presentations, marketing materials, training, or internal documentation. Any processing of personal data, if required, shall be carried out in accordance with Regulation (EU) 2016/679 and Organic Law 3/2018.

#### 5.1 Limitation of Liability and Indemnification

This section establishes the limitations of liability of Smartis AI and defines the indemnification obligations in case of claims arising from the provision of services.

#### 5.2 Limitation of Liability

**Exclusion of Indirect Damages:** Under no circumstances shall Smartis AI be liable for indirect, incidental, consequential, or punitive damages arising from the use or inability to use the solutions and services, including, but not limited to, loss of revenue, profits, or data.

**Liability Cap:** The total liability of Smartis AI to the Client, whether for direct damages or otherwise, shall be limited to the amount effectively paid by the Client for the service that gave rise to the claim, during the 12 months preceding the claimed event.

**Exceptions:** The stated limitations shall not apply in cases of fraud, willful misconduct, or situations where the law expressly requires liability for personal injury or other damages that cannot be excluded.

#### 6.1 Notifications and Communications

This section establishes the means and procedures through which the parties may formally communicate regarding any matter related to this Agreement.

## 6.2 Medios de Notificación

**Correo Electrónico:** Todas las notificaciones, comunicaciones y avisos relacionados con este Acuerdo se enviarán a las direcciones de correo electrónico oficiales de las partes, siendo:

*Smartis AI:* [info@smartis-ai.com](mailto:info@smartis-ai.com)

*Cliente:* la dirección de correo electrónico proporcionada en el Formulario de Pedido.

**Otros Medios:** En caso de que las partes acuerden el uso de otros medios (por ejemplo, notificaciones a través de un portal de clientes), se considerarán válidas siempre y cuando se garantice la recepción efectiva de la información.

## 6.3 Efectividad de las Comunicaciones

Las notificaciones se considerarán recibidas en la fecha en que se envíen, siempre que se haya enviado a una dirección de correo electrónico confirmada o a través de un medio previamente acordado.

En caso de comunicación enviada por correo electrónico, se entenderá que la notificación ha sido recibida si no se recibe respuesta de error en el envío.

## 6.4 Actualización de Datos de Contacto

Cada parte se compromete a mantener actualizada su información de contacto.

Cualquier cambio en la información de contacto deberá comunicarse a la otra parte de forma inmediata y por escrito, para garantizar la continuidad en la recepción de notificaciones.

## 6.2 Notification Methods

**Email:** All notifications, communications, and notices related to this Agreement shall be sent to the official email addresses of the parties, as follows:

*Smartis AI:* [info@smartis-ai.com](mailto:info@smartis-ai.com)

*Client:* The email address provided in the Order Form.

**Other Means:** If the parties agree to use other communication channels (e.g., notifications via a client portal), such communications shall be considered valid, provided that effective receipt of the information is ensured.

## 6.3 Effectiveness of Communications

Notifications shall be considered received on the date they are sent, provided they were sent to a confirmed email address or through a previously agreed-upon means.

If communication is sent via email, it shall be deemed received unless an error message is returned.

## 6.4 Update of Contact Information

Each party agrees to keep their contact information up to date.

Any changes to contact information must be communicated to the other party immediately and in writing to ensure continuity in receiving notifications.