

CONTRATO DE SUSCRIPCIÓN SAAS DE MYFAQ

Proveedor: Faciliter AI, SASU con capital de 1.000 EUR, inscrita en el RCS de Salon-de-Provence con el número 938 793 775, IVA FR14938793775

Domicilio: 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, Francia

Contacto: contact@faciliter.ai - +33 4 65 01 14 66

Versión: 2.1 - **Vigente desde:** 15 de julio de 2026

1. ÁMBITO, FORMACIÓN Y PRELACIÓN

Estas Condiciones Generales de Servicio y Uso (las «Condiciones») regulan el uso profesional de la plataforma SaaS MyFAQ (el «Servicio») y las suscripciones contratadas con Faciliter AI (el «Proveedor») por un cliente empresarial (el «Cliente»). El Servicio no se ofrece a consumidores.

El contrato se perfecciona al aceptar las Condiciones durante el registro, emitir un pedido que remita a ellas o usar por primera vez el Servicio. Quien acepte en nombre del Cliente declara estar autorizado. El pedido o la página de suscripción indica plan, ciclo, precio, Créditos y posible prueba. Un pedido firmado expresamente contradictorio prevalece; después rigen estas Condiciones, el Anexo 1, la Política de Uso Aceptable y la Política de Privacidad.

2. DEFINICIONES

- **Usuario Autorizado:** empleado, contratista u otra persona autorizada por el Cliente.
- **Contenido del Cliente:** documentos, preguntas, respuestas, instrucciones, datos personales y demás material enviado por o para el Cliente.
- **Resultado de IA:** contenido generado mediante inteligencia artificial.
- **Créditos:** unidades consumidas por determinadas operaciones.
- **Periodo de Suscripción:** periodo mensual, anual u otro mostrado al contratar.

3. ACCESO Y USO ACEPTABLE

3.1 Uso. Sujeto al pago y cumplimiento, el Proveedor concede un derecho limitado, no exclusivo, intransferible y no sublicenciable para uso empresarial interno durante el Periodo.

3.2 Cuentas. El Cliente responde de sus Usuarios, la exactitud de los datos, la confidencialidad de credenciales y la notificación inmediata de accesos sospechosos. No compartirá cuentas fuera de su organización.

3.3 Restricciones. El Cliente cumplirá la Política de Uso Aceptable y la ley. No accederá ilícitamente, perturbará, copiará, revenderá, realizará ingeniería inversa ni eludirá límites técnicos, salvo derecho imperativo.

4. PEDIDOS, PRECIOS, PAGOS Y CRÉDITOS

4.1 Precio e impuestos. Rigen el precio, moneda y ciclo mostrados al contratar. Los precios no incluyen IVA u otros impuestos salvo indicación. El Cliente paga los impuestos aplicables distintos de los que gravan la renta del Proveedor.

4.2 Facturación. Las cuotas se facturan por adelantado mediante el medio indicado. El Cliente autoriza cargos recurrentes al renovar. Las facturas vencen en la fecha indicada o, en su defecto, a 30 días. No hay descuento por pronto pago.

4.3 Mora. Sin requerimiento, los importes B2B vencidos devengan desde el día siguiente el tipo de refinanciación del BCE vigente el 1 de enero o 1 de julio más 10 puntos, respetando el mínimo legal. Se deben además 40 EUR por factura en concepto de cobro, sin perjuicio de costes adicionales justificados permitidos.

4.4 Créditos. Los incluidos se reinician al final del ciclo y no se acumulan. Los paquetes separados caducan a los 12 meses salvo pedido distinto. No tienen valor monetario ni son transferibles. Las tasas figuran en el Servicio. El Proveedor puede cambiar tasas futuras con 30 días de aviso; un cambio materialmente perjudicial se aplica desde la siguiente renovación, salvo exigencia legal, de seguridad o cambio inevitable de tercero.

4.5 Reembolsos. Salvo norma imperativa, las cuotas y Créditos usados o caducados no se reembolsan, sin limitar remedios por incumplimiento material probado.

5. DURACIÓN, RENOVACIÓN, CANCELACIÓN Y CAMBIO

5.1 Renovación. La suscripción se renueva por periodos iguales al ciclo elegido salvo cancelación previa en la cuenta o portal de facturación.

5.2 Cancelación. El Cliente puede iniciarla en cualquier momento sin preaviso, excepto la confirmación técnica. No elimina importes debidos. El acceso puede terminar al confirmar, según se indique claramente. El Cliente debe exportar antes los datos necesarios.

5.3 Recuperación y borrado. Durante 30 días tras cancelar y antes del borrado programado, el Cliente puede pedir a contact@faciliter.ai ayuda razonable para recuperar Contenido exportable en un formato disponible, estructurado y común. Después se borra de sistemas activos, salvo conservación legal y rotación de copias. No se garantiza restauración.

5.4 Cambio. Cuando aplique el capítulo VI del Reglamento (UE) 2023/2854 (Ley de Datos), el Proveedor facilitará cambio y portabilidad. El preaviso máximo será dos meses y la transición obligatoria 30 días naturales salvo extensión permitida. El Cliente colaborará, protegerá los datos y abonará cargos aún permitidos por norma imperativa y revelados previamente.

6. OPERACIÓN, CAMBIOS Y SOPORTE

El Proveedor empleará diligencia profesional razonable para operar y proteger el Servicio. Puede haber interrupciones por mantenimiento, seguridad, capacidad, terceros o fuerza mayor. Sin SLA separado no se garantiza disponibilidad o respuesta concretas. Se avisará razonablemente de reducciones materiales de funciones esenciales de pago; si son perjudiciales y no exigidas por ley o seguridad, el Cliente podrá cancelar antes.

7. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Los Resultados de IA son probabilísticos y pueden ser incompletos, erróneos o inadecuados. Son ayuda de redacción, no asesoramiento ni fuente autorizada. El Cliente responde de revisión humana, verificación de fuentes y decisiones, especialmente antes de licitaciones, contratos o comunicaciones externas, y de las divulgaciones de IA exigidas por ley o contrato. Ello no excluye responsabilidad inderogable ni la causada por incumplimiento del Proveedor.

8. CONTENIDO, PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

8.1 Contenido. El Cliente conserva sus derechos y concede solo los necesarios para alojar, copiar, transmitir y tratar el Contenido al prestar, proteger y soportar el Servicio. Confirma sus derechos y bases jurídicas.

8.2 Mejora de modelos con datos anonimizados. El Proveedor no usará el Contenido del Cliente ni los datos personales o la información confidencial que contenga para entrenar o ajustar un modelo. Tras un proceso documentado de desidentificación, el Proveedor podrá crear y utilizar únicamente datos agregados anonimizados de forma irreversible, de modo que ni el Cliente, ni una persona ni el Contenido original del Cliente puedan identificarse, reidentificarse o reconstruirse mediante medios que razonablemente puedan utilizarse. El Proveedor podrá usar esos datos agregados anonimizados para analizar casos de uso de toda la plataforma y desarrollar, entrenar, ajustar y evaluar modelos utilizados para mejorar el Servicio. Los datos seudonimizados, tokenizados o meramente desidentificados siguen siendo Contenido del Cliente y/o datos personales y no podrán utilizarse conforme a esta sección. El Proveedor no intentará la reidentificación, mantendrá medidas técnicas y organizativas apropiadas y revisará periódicamente el proceso de anonimización conforme a la tecnología disponible.

8.3 Derechos del Proveedor. El Proveedor y licenciantes conservan todos los derechos sobre Servicio, software, documentación, modelos y mejoras.

8.4 Confidencialidad. Cada parte protegerá la información no pública de la otra con diligencia al menos razonable, la usará solo para el contrato y la revelará únicamente a personas obligadas que la necesiten. Se excluye información pública sin infracción, ya conocida lícitamente, desarrollada independientemente o recibida lícitamente de tercero. Cabe divulgación legal tras aviso previo cuando sea lícito.

9. DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD

Cada parte cumple la normativa. Para datos de cuenta, facturación, seguridad y relación directa, el Proveedor es responsable independiente según la Política de Privacidad. Para datos personales del Contenido tratados por cuenta del Cliente, este es responsable, el Proveedor encargado y aplica el Anexo 1. Los datos se alojan en la región elegida o asignada; transferencias restringidas usan mecanismos reconocidos. Se mantienen medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo.

10. SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO

El Proveedor puede suspender acceso cuando sea razonablemente necesario por riesgo de seguridad, uso ilícito, impago, incumplimiento de política o amenaza. Cuando sea posible avisará y permitirá subsanar. Cualquiera puede resolver un

incumplimiento material no subsanado en 30 días tras aviso, o inmediatamente si no es subsanable, hay insolvencia o continuar es ilícito. Sobreviven las cláusulas destinadas a ello.

11. GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD

11.1 Garantías. Cada parte tiene capacidad para contratar. El Proveedor presta el Servicio con diligencia profesional razonable. En lo permitido, se excluyen garantías implícitas no expresas.

11.2 Daños excluidos. Ninguna parte responde de daños indirectos o consecuentes ni pérdida de beneficios, ingresos, ahorros, reputación u oportunidades, si no son consecuencia directa y previsible.

11.3 Límite. Salvo 11.4, la responsabilidad agregada de cada parte se limita a cuotas pagadas o pagaderas durante los 12 meses anteriores al hecho. Si el Servicio fue gratuito, el límite del Proveedor es 1.000 EUR.

11.4 Excepciones. No se limitan pagos, fraude o dolo, negligencia grave, muerte o lesión, confidencialidad, infracción de propiedad intelectual ajena ni responsabilidad inderogable. Ningún límite vacía una obligación esencial.

12. GENERAL

Las partes son independientes. La cesión requiere consentimiento no denegable sin razón, salvo con el negocio o activos pertinentes mediante aviso. El Proveedor puede usar subcontratistas y sigue siendo responsable. Fuerza mayor excusa demora, no pagos vencidos. Una cláusula inválida se ajusta solo lo necesario; el resto sigue. No exigir no implica renuncia.

El Proveedor puede actualizar por motivos legales, de seguridad u operativos. Cambios materiales se notifican en soporte duradero 30 días antes. No alteran retroactivamente un plazo fijo pagado; el Cliente puede cancelar antes de renovar si son perjudiciales. Avisos al correo registrado se reciben al enviarse salvo fallo.

13. LEY Y CONTROVERSIAS

Rige la ley francesa. Representantes autorizados intentarán resolver de buena fe durante 30 días. **CUANDO AMBAS PARTES SEAN COMERCIANTES, TODA CONTROVERSIA DE SU COMPETENCIA MATERIAL SE SOMETE EXCLUSIVAMENTE AL TRIBUNAL DE COMERCIO DE SALON-DE-PROVENCE, INCLUSO EN MEDIDAS CAUTELARES, GARANTÍA O PLURALIDAD DE DEMANDADOS.** Se respetan normas imperativas de competencia.

ANEXO 1 - CONDICIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS

A.1 Instrucciones y detalles. El Proveedor trata datos personales del Contenido solo siguiendo instrucciones documentadas, incluidas estas Condiciones y la configuración, salvo obligación legal. El objeto es prestar el Servicio; la duración, contrato y borrado; naturaleza y fines: alojamiento, indexación, recuperación, generación con IA, soporte, seguridad y borrado. Puede incluir identidad, contacto, empleo, documentos y uso de personal, prospectos, proveedores, clientes y otras personas introducidas. El Cliente responde de instrucciones, avisos y bases legales.

A.2 Personal y seguridad. El personal autorizado está sujeto a confidencialidad. Se aplican medidas del artículo 32 RGPD: control de acceso, separación de tenants, cifrado en tránsito y en reposo cuando se soporte, registros, copias y recuperación, gestión de vulnerabilidades e incidentes.

A.3 Subencargados. El Cliente autoriza con carácter general los necesarios. El Proveedor mantendrá información sobre los materiales y avisará razonablemente de altas o sustituciones para permitir oposición fundada. Impondrá obligaciones equivalentes y conservará la responsabilidad legal.

A.4 Asistencia e incidentes. Según el tratamiento y la información disponible, asistirá razonablemente en derechos, seguridad, brechas, evaluaciones y consultas. Notificará sin dilación indebida una brecha que afecte al Contenido y dará información disponible.

A.5 Devolución, borrado y auditoría. Al terminar devolverá o borrará, a elección cuando sea técnicamente posible, datos y copias salvo conservación legal. A solicitud escrita razonable dará información de cumplimiento del artículo 28 RGPD y permitirá auditorías proporcionadas, preferentemente mediante informes independientes. Las visitas exigen aviso, confidencialidad, no interrupción ni acceso a otros clientes y reembolso razonable, salvo incumplimiento material hallado.

A.6 Transferencias e instrucciones ilícitas. No habrá transferencia restringida sin mecanismo válido, como adecuación o cláusulas tipo. Informará si considera ilícita una instrucción y podrá suspenderla hasta resolver.