

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@myfaq.ai - +33 4 65 01 14 66

Versión: 2.3 - **Vigente desde:** 2 de noviembre 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.

Las condiciones de compra del Cliente no modifican el contrato sin aceptación expresa escrita del Proveedor. Para datos personales, el Anexo 1 prevalece sobre disposiciones generales contradictorias; un acuerdo firmado de tratamiento prevalece sobre el Anexo 1.

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 autorizados, datos de cuenta correctos, protección de credenciales y aviso inmediato de accesos sospechosos. No se compartirán credenciales personales. Autorizar una aplicación según la sección 3.4 no constituye compartir una cuenta de forma prohibida.

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.

3.4 Canales autorizados y automatización. El Servicio puede utilizarse mediante interfaces web, API, conexiones MCP, agentes IA y aplicaciones de mensajería compatibles, incluidos ChatGPT, Claude y Microsoft Teams cuando estén disponibles en el plan elegido. Una Aplicación autorizada es una aplicación o agente autorizado por el Cliente o sus Usuarios para actuar por su cuenta. Este acceso no es cesión ni sublicencia. El Cliente responde de permisos, instrucciones, acciones resultantes y consumo de Créditos. Se aplican permisos de usuario, límites del plan y controles de seguridad. Utilice tokens limitados o métodos de autorización compatibles en vez de divulgar contraseñas personales. Se permite automatización dentro de estos límites, sin eludir controles ni degradar el Servicio.

3.5 Aplicaciones de terceros elegidas por el Cliente. Al activar una aplicación externa, el Cliente instruye al Proveedor para transmitir contenidos y resultados necesarios para funciones autorizadas, sujetos a ley y restricciones de datos de terceros. El Cliente debe evaluar sus condiciones, conservación, seguridad, ajustes de entrenamiento IA y lugares de tratamiento. Desconectar detiene futuros accesos autorizados, pero no borra copias externas. El Proveedor responde de su integración y obligaciones legales, sin garantizar servicios externos que no controla. No queda exento de responsabilidad por sus propios subencargados según el Anexo 1.

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. Si el Cliente resuelve válidamente según la sección 10 por incumplimiento sustancial no subsanado del Proveedor, se reembolsan cuotas de suscripción anticipadas correspondientes al periodo no utilizado posterior. No procede doble compensación; otros recursos imperativos permanecen.

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. Tras cancelación, resolución o vencimiento, el Cliente puede solicitar ayuda razonable de exportación a contact@myfaq.ai durante 30 días naturales antes del borrado previsto. Si se aplica la sección 5.4, el plazo comienza tras la transición de cambio acordada y prevalece cualquier plazo imperativo mayor; la sección 5.2 no acorta transición ni recuperación. Los datos exportables incluyen documentos aportados, bases de conocimiento, preguntas, respuestas, Resultados IA, datos de proyectos y metadatos y ajustes específicos del Cliente exigidos por ley, en formatos disponibles estructurados, comunes y legibles por máquina o exigidos legalmente. Software del Proveedor, pesos de modelos y secretos internos de seguridad solo se excluyen en la medida legalmente permitida y sin obstaculizar el cambio. Después se borran sistemas activos, sujetos a 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.

6.1 Infraestructura y servicios de IA de terceros. El Servicio depende de infraestructura de alojamiento y de modelos de IA, API y servicios conexos de terceros, incluidos proveedores como Google, Mistral y OVH. En la máxima medida permitida por la ley, el Proveedor no responde por tiempos de inactividad, degradación, latencia, cambios de política o modelo, suspensión o indisponibilidad atribuibles a esos proveedores y fuera de su control razonable. El hecho no incumple un compromiso de disponibilidad salvo pacto expreso en un SLA firmado.

6.2 Funciones preliminares opcionales. Las funciones expresamente identificadas como beta o preliminares son opcionales, pueden cambiar o retirarse y no tienen garantía separada de disponibilidad o precisión sin acuerdo escrito. No dependa de ellas para operaciones críticas. Siguen aplicándose confidencialidad, protección de datos y derechos legales imperativos.

6.3 Acceso de soporte. Solicitar soporte autoriza el acceso a la instancia del Cliente y contenido pertinente solo en lo razonablemente necesario para investigar y resolver la solicitud. Se aplican confidencialidad y Anexo 1. No se promete un tiempo concreto de respuesta sin acuerdo expreso.

7. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

7.1 Revisión humana. 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 la revisión humana, verificación de fuentes y decisiones, especialmente antes de licitaciones, contratos, presupuestos o comunicaciones externas, y de las divulgaciones de IA exigidas por ley o contrato.

7.2 Estricta obligación de medios. Los compromisos del Proveedor sobre Resultados de IA son estrictas obligaciones de emplear medios profesionales razonables y no obligaciones de resultado. No garantiza exactitud, integridad, idoneidad ni cumplimiento de requisitos legales, regulatorios o específicos de un comprador, prospecto, entidad contratante, licitación, RFP o RFI. El Cliente obtendrá revisión profesional cuando sea necesario.

7.3 Indemnización del Cliente. El Cliente defenderá e indemnizará al Proveedor frente a reclamaciones de terceros por Contenido del Cliente que infrinja derechos o la ley, o uso del Servicio o Resultados IA contrario al contrato. No se aplica en la medida atribuible al propio incumplimiento, negligencia del Proveedor o responsabilidad no excluible legalmente. El Proveedor notificará pronto y cooperará razonablemente a costa del Cliente. El Cliente controla la defensa, pero no puede admitir responsabilidad del Proveedor, exigirle pagos ni imponer obligaciones no monetarias sin consentimiento escrito. El retraso en notificar solo exonera en la medida que perjudique la defensa.

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 interna y LLM de terceros. Los proveedores de LLM de terceros contratados por el Proveedor tienen prohibido contractualmente usar Contenido del Cliente para entrenar o ajustar sus modelos. El Proveedor puede tratar dicho Contenido internamente para evaluar y mejorar funcionalidad, recuperación, calidad de respuestas, fiabilidad y seguridad del Servicio, dentro de finalidades acordadas e instrucciones documentadas del Cliente, respetando confidencialidad, protección de datos y restricciones de origen. Si una finalidad de mejora excede estas instrucciones, solo se usarán datos agregados irreversiblemente anonimizados salvo autorización lícita separada y cualquier base jurídica requerida. La anonimización debe impedir identificar al Cliente o personas y reconstruir contenido original por medios razonablemente probables; la seudonimización sola no basta. El Proveedor no intentará reidentificar y mantendrá y revisará periódicamente garantías apropiadas. Las aplicaciones externas elegidas por el Cliente se rigen por la sección 3.5, sin eliminar restricciones de divulgación posterior del Proveedor.

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. El Contenido del Cliente y los Resultados IA no públicos son información confidencial sin necesidad de etiqueta, sujetos a las excepciones anteriores.

8.5 Derechos sobre Resultados IA. Entre las partes, el Cliente conserva sus derechos sobre su Contenido. Dentro de lo permitido legalmente, el Proveedor cede los derechos patrimoniales transferibles que tenga sobre cada Resultado IA al generarse, incluidos reproducción, distribución, comunicación pública, traducción y adaptación, mundialmente durante su duración legal, para fines empresariales internos y externos del Cliente, en papel y medios digitales, con contraprestación incluida en el precio. Solo para estos derechos prevalece sobre la sección 8.3. No transfiere derechos del Servicio, modelos o terceros, ni garantiza protección por derechos de autor, ausencia de infracción o exclusividad: otros pueden recibir resultados similares.

8.6 Sugerencias voluntarias. El Cliente permite usar sugerencias voluntarias sobre el producto sin pago ni atribución. Se excluyen Contenido del Cliente, Resultados IA e información confidencial y no se alteran restricciones de entrenamiento.

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, incidentales, especiales o consecuentes ni de pérdidas de beneficios, ingresos, ahorros, reputación u oportunidades. En la máxima medida permitida, quedan expresamente excluidas, tanto si derivan directa como indirectamente del contenido producido por el Servicio, toda pérdida de oportunidad, mercado o negocio, pérdida de adjudicación de una licitación, RFP o RFI, oferta no adjudicada o contrato comercial no celebrado, aunque fueran previsibles.

11.3 Límite agregado anual global. Salvo 11.4 y 11.5 y 11.6, la responsabilidad total agregada de cada parte por todos los hechos y reclamaciones de cualquier período consecutivo de 12 meses se limita a las cuotas pagadas o pagaderas por el Servicio durante los 12 meses anteriores al primer hecho generador del período. Es un único límite agregado anual no acumulativo, cualquiera que sea el número de hechos, reclamaciones, reclamantes o fundamentos. Si el Servicio fue gratuito, el límite agregado del Proveedor es 1.000 EUR.

11.4 Sublímite de IA. Dentro del límite de 11.3, y no adicionalmente, la responsabilidad total agregada del Proveedor por reclamaciones relativas a Resultados de IA en cualquier período consecutivo de 12 meses se limita a las cuotas pagadas o pagaderas durante los seis (6) meses anteriores al primer hecho generador. Si el Servicio fue gratuito, el sublímite es 500 EUR. Se aplica en conjunto cualquiera que sea el número de Resultados de IA, hechos o reclamaciones.

11.5 Excepciones. No se excluyen ni limitan pagos, indemnización del Cliente según la sección 7.3, fraude o dolo, negligencia grave, muerte o lesiones, ni responsabilidad no limitable por norma imperativa. Ningún límite vacía una obligación esencial ni limita derechos legales de interesados o poderes de autoridades.

11.6 Límite de confidencialidad y propiedad intelectual. Sujeta a la sección 11.5, la responsabilidad total por violar confidencialidad o propiedad intelectual de la otra parte se limita al doble de cuotas pagadas o debidas en el periodo de referencia de la sección 11.3 (2.000 EUR para Servicio gratuito). Sustituye límites general e IA para dichas reclamaciones; no son acumulativos ni se compensa dos veces el mismo daño. No se concede defensa o indemnización del Proveedor por propiedad intelectual salvo acuerdo escrito separado.

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 en la medida exigida por la ley y el Anexo 1, sujeto a la asignación expresa de riesgos de dependencia de terceros de la Sección 6. 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

13.1 Ley y solución amistosa. Rige la ley francesa, sin sus normas de conflicto. Representantes autorizados intentarán resolver de buena fe durante 30 días.

13.2 Jurisdicción. Salvo aplicación de 13.3, **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.

13.3 Arbitraje internacional. Si el domicilio social del Cliente está fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, toda controversia se resolverá definitivamente conforme al Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional por un árbitro nombrado según dicho Reglamento. La sede será París, Francia; el idioma, inglés; y la ley francesa regirá el fondo y el convenio arbitral. Cualquiera podrá pedir medidas urgentes o cautelares a un tribunal competente sin renunciar al arbitraje.

13.4 Renuncias y plazo. En la máxima medida permitida, cada parte renuncia al juicio por jurado y a iniciar o participar en acciones colectivas, consolidadas o representativas; toda controversia será individual. Toda reclamación relativa a estas

Condiciones o al Servicio deberá presentarse dentro de un (1) año desde su nacimiento, o quedará definitivamente excluida, salvo que una norma imperativa prohíba reducir el plazo.

ANEXO 1 - CONDICIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS

A.1 Funciones, instrucciones y detalles. El Proveedor trata datos personales del Contenido solo siguiendo instrucciones documentadas del Cliente, incluidas estas Condiciones y la configuración, salvo obligación legal. El objeto es prestar el Servicio; la duración, contrato y borrado; los fines comerciales específicos: alojamiento, indexación, recuperación, generación con IA, soporte, seguridad y borrado. El Cliente responde de instrucciones, avisos y bases legales. Bajo el RGPD, el Cliente es responsable y el Proveedor encargado; bajo CCPA/CPRA, el Cliente es el «Business» y el Proveedor su «Service Provider» o «Contractor»; bajo LGPD, el Cliente es «Controlador» y el Proveedor «Operador». El Proveedor no venderá ni compartirá los datos personales del Cliente ni los tratará fuera de dichos fines limitados salvo permiso legal. Las instrucciones documentadas incluyen evaluación y mejora interna de funcionalidad, recuperación, calidad de respuestas, fiabilidad y seguridad dentro de finalidades acordadas, sujetas a la sección 8.2 y restricciones de origen.

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, autorizaciones locales e instrucciones ilícitas. No habrá transferencia restringida sin mecanismo válido. El Cliente es el único responsable de obtener antes de enviar datos toda declaración, notificación, aprobación o autorización exigida por la autoridad de su país, incluida la requerida por la CNDP marroquí conforme a la Ley n.º 09-08 para transferir datos de Marruecos a la UE u otro país. El Proveedor facilitará información disponible y podrá suspender el tratamiento hasta recibir prueba razonable de cumplimiento. Informará si considera ilícita una instrucción y podrá suspenderla hasta resolver.