EDUCORE NETWORK

Condiciones de Prestación de Servicios de SIA EduCore Network

Versión 1 · en vigor desde el 26 de octubre de 2026

SIA EduCore Network
Número de registro 40203720968 · República de Letonia
educore-network.com · support@educore-network.com · WhatsApp +371 26269028

Versión en español. La versión aceptada por el Cliente está redactada en inglés (A2.7).

Índice

Cómo utilizar este documento

Parte A. Condiciones generales

A1. Disposiciones generales y definiciones

A2. Celebración del Contrato

A3. Ejecución de los trabajos

A4. Precios y pago

A5. Retraso en el pago

A6. Aceptación (aprobación del Entregable por el Cliente), entrega, garantía

A7. Servicios Recurrentes: plazo, renovación, pago anual

A8. Propiedad intelectual

A9. Confidencialidad y datos personales

A10. Responsabilidad y fuerza mayor

A11. Resolución, notificaciones, disposiciones finales

Parte B. Condiciones de los distintos servicios

B1. Sitios web y tiendas online

B2. Mantenimiento y alojamiento del sitio web

B3. Gestión del catálogo de productos

B4. Soluciones de IA

B5. Aplicaciones web

B6. Diseño

Datos de la sociedad y anexos

Anexo 1. Contrato de encargo del tratamiento

Cómo utilizar este documento

La parte A se aplica a todos los Clientes. La parte B contiene capítulos para cada servicio: lea los capítulos correspondientes a los servicios que contrate.

Servicio	Capítulos
Sitio web, tienda online	A, B1
Mantenimiento y alojamiento del sitio web	A, B2
Gestión del catálogo de productos	A, B3
Soluciones de IA	A, B4
Aplicación web	A, B5
Diseño	A, B6

El mantenimiento de una aplicación llave en mano (B5.5) se rige también por el capítulo B2. Qué se contrata, cuánto cuesta y el plazo de ejecución se establecen en el Pedido. Este documento establece las reglas conforme a las cuales se ejecuta cada Pedido.

Parte A. Condiciones generales

A1. Disposiciones generales y definiciones

A1.1. Las presentes Condiciones regulan la prestación de servicios por **SIA EduCore Network**, número de registro 40203720968, República de Letonia (en lo sucesivo, «EduCore Network»).

A1.2. EduCore Network no es sujeto pasivo del impuesto sobre el valor añadido. Los precios se indican sin IVA y no se repercute IVA. Si EduCore Network queda registrada a efectos del IVA, desde la fecha de registro se repercutirá el IVA sobre los precios al tipo aplicable; el Cliente recibirá una Notificación del registro a más tardar 30 días antes del primer pago sujeto a IVA o, si el registro surte efecto antes, inmediatamente después del registro.

A1.3. Los servicios están destinados a sociedades, empresarios individuales, trabajadores autónomos y otras personas que ejercen actividades empresariales. Al aceptar las Condiciones, el Cliente confirma que contrata los servicios para su actividad empresarial y no para necesidades personales como particular.

A1.4. Definiciones. En las presentes Condiciones, los términos escritos con mayúscula inicial tienen los siguientes significados:

Término	Significado
Condiciones	El presente documento en la versión aceptada por el Cliente
Día	Un día natural, salvo que se indique expresamente «Día Hábil»
Cliente	La persona que ha contratado servicios de EduCore Network
Partes	EduCore Network y el Cliente
Pedido	La descripción de un servicio concreto o de varios servicios: alcance, precio, plazo y condiciones de pago. Figura en la página de pago, en una propuesta comercial de EduCore Network aceptada por el Cliente por uno de los medios previstos en A2.1 o en un documento firmado por las Partes
Contrato	Las presentes Condiciones, el Pedido y el Anexo 1 (Contrato de encargo del tratamiento), considerados conjuntamente. La extinción de un Pedido significa la extinción del Contrato respecto de ese Pedido; los demás Pedidos del Cliente siguen en vigor
Entregable	El objeto creado en virtud de un Pedido: un sitio web, un diseño, una solución de IA, una aplicación web u otro
Versión de Demostración	Un Entregable alojado en una dirección de prueba o facilitado como vista previa para su revisión por el Cliente
Sitio Web	Un sitio web o una tienda online. Las disposiciones de las Condiciones relativas a los sitios web se aplican a las tiendas online, salvo que se disponga expresamente otra cosa
Servicio Puntual	Un servicio con un Entregable definido y un pago único
Servicio Recurrente	Un servicio prestado de forma continuada a cambio de una cuota periódica
Cuota Mensual	El precio de un Servicio Recurrente por un mes, indicado en el Pedido

Término	Significado
Día Hábil	Cualquier día de lunes a viernes. Se utiliza para el cómputo de plazos. Los días en que EduCore Network no trabaja se publican con antelación en el sitio web y no se computan como Días Hábiles
Horario Laboral	El horario de trabajo publicado en el sitio web educore-network.com en el momento de la solicitud, hora de Europa Central + 1 hora
Notificación	Un mensaje enviado por correo electrónico: al Cliente, a la dirección facilitada por el Cliente al realizar el Pedido; a EduCore Network, a clients@educore-network.com

A2. Celebración del Contrato

A2.1. El Contrato se celebra por uno de los siguientes medios:

(a) en la página de pago: el Cliente introduce los datos de la sociedad y de su representante, confirma la aceptación de las Condiciones y pulsa el botón de confirmación;

(b) mediante la firma del Pedido con una firma electrónica cualificada reconocida en la Unión Europea (Reglamento (UE) n.º 910/2014).

A2.2. El Contrato se considerará celebrado en el momento en que se realice la acción indicada en A2.1. Los trabajos comienzan tras la recepción del anticipo, salvo que el Pedido disponga otra cosa (la confirmación en la página de pago vincula a las Partes, mientras que el plazo de ejecución se computa desde la recepción del anticipo).

A2.3. El pago desde la cuenta del Cliente confirma el Contrato por parte del Cliente. La persona que realiza la acción prevista en A2.1 en nombre del Cliente confirma que está facultada para representar al Cliente.

A2.4. Al Contrato se aplica la versión de las Condiciones aceptada por el Cliente en el momento de la celebración del Contrato. La versión aceptada se facilita al Cliente como archivo PDF en la página de pago y se envía por correo electrónico tras la celebración del Contrato. La publicación de una nueva versión de las Condiciones no modifica un Contrato ya celebrado. En el caso de los Servicios Recurrentes, una nueva versión solo podrá aplicarse a partir del primer día del siguiente plazo del Contrato y solo si EduCore Network ha enviado al Cliente una Notificación a tal efecto a más tardar 30 días antes de la finalización del plazo en curso (A11.3). Hasta el inicio del siguiente plazo se aplica la versión anterior.

A2.5. El Pedido solo puede modificar la descripción del servicio, el alcance de los trabajos, el número de rondas de correcciones, los límites, el precio, el plazo de ejecución y las condiciones de pago, y puede determinar las cuestiones que las Condiciones remiten expresamente al Pedido. En esa medida, en caso de contradicción, el Pedido prevalece sobre las Condiciones. Las demás disposiciones de las Condiciones, incluidas las relativas a la responsabilidad, los derechos sobre el Entregable, la duración de los Servicios Recurrentes, la extinción y la ley aplicable, no se modifican por el Pedido.

A2.6. Tras la celebración del Contrato, el Cliente recibe por correo electrónico una confirmación con los datos del Pedido y una copia de la versión aceptada de las Condiciones.

A2.7. Las Condiciones se publican en los idiomas del sitio web educore-network.com a título informativo. La versión aceptada por el Cliente (el archivo PDF previsto en A2.4) está redactada en inglés; en caso de discrepancia con las traducciones, prevalece el texto en inglés.

A2.8. Canales de comunicación. La comunicación de trabajo en el marco del Contrato (entrega de materiales, aprobaciones, observaciones, preguntas) se mantiene por correo electrónico o en la aplicación de mensajería vinculada al número de teléfono indicado en el Pedido; las Partes consideran los mensajes enviados en esa aplicación de mensajería como comunicaciones por escrito, y se considerarán recibidos en el momento de su envío si se envían dentro del Horario Laboral y, en caso contrario, al inicio del siguiente Día Hábil. Las Notificaciones de retraso en el pago, incumplimiento, resolución, no renovación y modificación de precios se envían por correo electrónico a las direcciones indicadas en la definición de Notificación (A1.4); adicionalmente, pueden duplicarse en la aplicación de mensajería.

A3. Ejecución de los trabajos

A3.1. EduCore Network ejecuta los trabajos con el alcance y en el plazo indicados en el Pedido. El plazo de ejecución se computa desde la fecha de recepción del anticipo, salvo que el Pedido disponga otra cosa. Las Partes se comunican por correo electrónico o en la aplicación de mensajería dentro del Horario Laboral.

A3.2. El Cliente deberá:

(a) facilitar los materiales, la información y los accesos necesarios para la ejecución de los trabajos en el plazo indicado en el Pedido o en la solicitud de EduCore Network;

(b) responder a las solicitudes de EduCore Network en el plazo indicado en la solicitud o, si no se indica plazo, en un plazo de 3 Días Hábiles;

(c) garantizar que todos los materiales facilitados (textos, imágenes, vídeo, logotipos, datos y otros materiales) le pertenecen o son utilizados por él de forma lícita y no vulneran derechos de terceros; el Cliente es responsable de dichos materiales (A9.5);

(d) designar una única persona de contacto facultada para aprobar los trabajos y tomar decisiones en nombre del Cliente; las aprobaciones y decisiones de dicha persona son vinculantes para el Cliente.

A3.3. En caso de retraso por parte del Cliente, el plazo de ejecución se prorroga por el periodo del retraso. Si el Cliente no responde a una solicitud de EduCore Network enviada por los canales previstos en A2.8 durante más de 14 días desde su recepción, EduCore Network podrá suspender los trabajos; si el Cliente no responde durante más de 60 días, EduCore Network podrá resolver el Pedido. En ese caso, el pago recibido se imputa al valor de los trabajos ejecutados y de los gastos incurridos y no se reembolsa; si el valor de los trabajos ejecutados es inferior, se reembolsa la diferencia. El valor de los trabajos ejecutados se determina en proporción al alcance del Pedido; la relación de los trabajos ejecutados y el cálculo se envían al Cliente junto con la Notificación de resolución. En el caso de un Servicio Recurrente, no se aplican las dos frases anteriores: el Contrato

se extingue en la fecha indicada en la Notificación de resolución, y el Cliente paga la deuda pendiente y la indemnización por daños y perjuicios en la cuantía y en las condiciones de A11.1; los datos del Cliente se tratan conforme al capítulo correspondiente de la parte B.

A3.4. El precio incluye el número de rondas de correcciones indicado en el capítulo de la parte B correspondiente al servicio de que se trate, salvo que el Pedido establezca un número distinto; si ni el capítulo de la parte B ni el Pedido establecen un número, las correcciones se limitan a subsanar las faltas de conformidad del Entregable con el Pedido conforme a A6. Una ronda de correcciones es una única lista consolidada de las observaciones del Cliente sobre el Entregable presentado, enviada en un solo mensaje. Las correcciones se realizan dentro del alcance del Pedido; los cambios que excedan de ese alcance se rigen por A3.5. Las rondas adicionales y los trabajos que excedan de los límites se pagan por separado al precio indicado en el Pedido o, si no se indica ninguno, al precio acordado por las Partes por los canales previstos en A2.8 antes del inicio de los trabajos.

A3.5. Los trabajos no previstos en el Pedido se ejecutan en virtud de un Pedido independiente.

A3.6. EduCore Network podrá recurrir a subcontratistas, sin perjuicio de seguir siendo responsable ante el Cliente por su trabajo, y se asegura de obtener de ellos los derechos necesarios para transmitir los derechos al Cliente conforme a A8. Los subcontratistas que obtengan acceso a datos personales solo se contratan de conformidad con A9.3.

A4. Precios y pago

A4.1. Los precios se indican en euros. Los pagos se aceptan a través del proveedor de pagos de EduCore Network o mediante transferencia bancaria a la cuenta bancaria de EduCore Network contra factura. No se acepta el pago con tarjeta de pago, salvo que la propia EduCore Network haya ofrecido ese medio conforme a A4.3.

A4.2. Los Servicios Puntuales se pagan mediante transferencia bancaria conforme a los datos bancarios indicados en la página de pago o en la factura. El anticipo correspondiente a un Pedido celebrado en la página de pago se abona en un plazo de 3 Días Hábiles desde la fecha de celebración del Contrato; si el anticipo no se recibe en un plazo de 14 días, EduCore Network podrá desistir del Pedido mediante Notificación, en cuyo caso no surgirá para las Partes ninguna obligación derivada de ese Pedido.

A4.3. Los Servicios Recurrentes se pagan por adelantado —mensualmente o, en caso de pago anual (A7.5), una vez cada 12 meses— mediante adeudo automático SEPA Direct Debit en la cuenta del Cliente, en virtud de un mandato confirmado por el Cliente en la página de pago o por separado a petición de EduCore Network. La fecha de adeudo es el día del mes (en caso de pago anual, el día y el mes) correspondiente a la fecha de inicio del servicio; si el mes no tiene ese día, el último día del mes. El Cliente deberá asegurarse de que haya fondos disponibles en la cuenta en la fecha de adeudo. Si el banco del Cliente no admite SEPA Direct Debit, el mandato no se confirma o el adeudo automático no está disponible por otro motivo, incluso por motivos que dependan del proveedor de pagos, de lo cual EduCore Network informa al Cliente mediante Notificación, los Servicios Recurrentes se pagarán por adelantado contra factura conforme a A4.4 o, si EduCore Network ha ofrecido ese medio, mediante adeudo automático en la tarjeta de pago del Cliente. El medio de adeudo automático de los Servicios Recurrentes lo determina EduCore Network en cada caso. La

revocación o modificación del mandato por el Cliente sin acuerdo con EduCore Network no modifica las fechas de pago: se considerará que existe retraso en el pago a partir del día siguiente a la fecha en que debía realizarse el adeudo (A5.1).

A4.4. Si no se ha constituido un mandato SEPA Direct Debit (incluido el caso en que el Contrato se celebre conforme a A2.1(b) sin mandato) o el adeudo automático no está disponible (A4.3), EduCore Network emite facturas al Cliente. La factura del anticipo correspondiente a un Contrato celebrado conforme a A2.1(b) se paga en un plazo de 3 Días Hábiles desde su recepción (A11.2); para un Contrato celebrado en la página de pago, el plazo de pago del anticipo lo establece A4.2; las demás facturas, en un plazo de 7 días desde su recepción. Las facturas de los Servicios Recurrentes con pago mensual se emiten a más tardar 7 días antes del inicio del periodo; con pago anual, a más tardar 21 días antes del inicio del plazo, y dichas facturas anuales se pagan antes de que comience el plazo.

A4.5. Si no se ejecuta un adeudo automático (por ejemplo, por falta de fondos), subsiste la obligación del Cliente de pagar ese periodo. EduCore Network podrá repetir el adeudo hasta que el importe se haya pagado íntegramente. Un pago no realizado no acorta el plazo del Contrato ni aplaza su finalización.

A4.6. Si el Cliente devuelve un adeudo ejecutado a través de su banco sin fundamento en el Contrato, el importe devuelto se considerará impagado desde la fecha del adeudo original y se aplicarán las disposiciones de A5.

A4.7. Si el Cliente desiste del Pedido antes del inicio de los trabajos (se considerará que los trabajos comienzan en la fecha de recepción del anticipo), el anticipo se reembolsa con deducción de los gastos efectivamente incurridos por EduCore Network; una vez iniciados los trabajos, el anticipo no se reembolsa. Si EduCore Network resuelve el Pedido sin culpa del Cliente, EduCore Network reembolsa el pago recibido con deducción del valor de los trabajos cuyos resultados se hayan entregado efectivamente al Cliente. Si no se ha entregado nada, el pago se reembolsa íntegramente.

A5. Retraso en el pago

A5.1. El retraso en el pago se produce el día siguiente al vencimiento del plazo de pago establecido en el Contrato: para los Servicios Recurrentes, después de la fecha de adeudo, si el adeudo no se ejecuta o se devuelve; para las facturas previstas en A4.4, después de la fecha de vencimiento de la factura; para el pago restante o un pago por etapa de un Servicio Puntual, después del plazo previsto en A6.5.

A5.2. En caso de retraso en el pago, el Cliente abonará:

(a) una penalización contractual del 0,2 % del importe vencido por cada día de retraso, sin que pueda exceder en total del 10 % del importe vencido;

(b) el reembolso de las comisiones del proveedor de pagos cargadas a EduCore Network en relación con adeudos fallidos o devueltos, por el importe acreditado por los documentos del proveedor de pagos;

(c) si el retraso excede de 14 días, una compensación por costes de cobro de 40 EUR por cada pago vencido; si los costes de cobro efectivos de EduCore Network exceden de ese importe, el Cliente los reembolsará íntegramente.

A5.3. Los importes previstos en A5.2 se facturan por separado una vez pagada la deuda principal o junto con el requerimiento de pago de la deuda cuando esta se remite para su cobro, y se pagan en un plazo de 7 días.

A5.4. Desde el primer día de retraso, EduCore Network podrá suspender la realización de correcciones, mejoras y cualesquiera otros trabajos en todos los Pedidos del Cliente, incluidos los Pedidos sin deuda pendiente, hasta que la deuda se haya pagado íntegramente. Los plazos de los Pedidos suspendidos se prorrogan por el periodo de suspensión.

A5.5. Si el retraso excede de 30 días, EduCore Network podrá suspender por completo la prestación de los Servicios Recurrentes, incluida la desconexión del sitio web, la aplicación o la solución de IA, y resolver el Contrato conforme a A11.1. No se devengan cuotas por los periodos posteriores a la desconexión de los servicios conforme a la presente cláusula; el Cliente paga los periodos hasta la fecha de desconexión y, en caso de resolución, los importes previstos en A11.1. Si la deuda se paga antes de la resolución, los servicios se reanudan en un plazo de 2 Días Hábiles; los datos del Cliente se conservan durante el periodo de suspensión.

A5.6. El pago de la penalización y de la compensación previstas en A5.2 se entiende sin perjuicio del derecho de EduCore Network a reclamar una indemnización por daños y perjuicios que exceda de dichos importes. En particular, el Cliente reembolsará a EduCore Network los costes documentados de cobro de la deuda que excedan del importe previsto en A5.2(c): honorarios de abogados y de agencias de recobro, costas judiciales y gastos notariales, en la medida permitida por la ley. Al remitir una deuda para su cobro, EduCore Network podrá comunicar al tercero que realice el cobro información sobre el Cliente y la deuda en la medida necesaria para el cobro.

A6. Aceptación (aprobación del Entregable por el Cliente), entrega, garantía

Se aplica a los Servicios Puntuales.

A6.1. Cuando los trabajos estén terminados, EduCore Network envía al Cliente una Notificación con el acceso a la Versión de Demostración y el número de Pedido. La Versión de Demostración se facilita con restricciones técnicas que impiden su uso antes del pago íntegro (acceso con contraseña, configuración no-index, marca de agua o resolución reducida, a elección de EduCore Network). El plazo de revisión previsto en A6.2 se computa desde la fecha de recepción de dicha Notificación (A11.2).

A6.2. En un plazo de 5 Días Hábiles desde la recepción de la Notificación, el Cliente acepta el Entregable o envía observaciones motivadas sobre la falta de conformidad del Entregable con el Pedido. La conformidad se valora con respecto al Pedido y a los materiales aprobados por la persona de contacto del Cliente durante los trabajos (estructura, diseño, prototipo) por los canales previstos en A2.8. Las observaciones relativas a la falta de conformidad del Entregable con el Pedido se atienden, tras lo cual se facilita de nuevo la Versión de Demostración; el plazo de nueva revisión es de 3 Días Hábiles y se limita a comprobar que se han atendido las observaciones formuladas anteriormente. Si las observaciones, total o parcialmente, no se refieren a la falta de conformidad del Entregable con el Pedido, EduCore Network informará de ello al Cliente mediante una Notificación motivada; en esa medida, el Entregable se considerará aceptado, salvo que el Cliente, en un plazo de 3 Días Hábiles desde la recepción de dicha Notificación, indique la disposición concreta del Pedido

con la que el Entregable no es conforme. No se realizan más de dos nuevas revisiones; transcurridas estas, el Entregable se considerará aceptado y los desacuerdos pendientes se resolverán conforme a A11.6 sin suspensión del pago.

A6.3. El Entregable se considerará aceptado cuando se produzca cualquiera de los siguientes hechos:

(a) el Cliente ha confirmado la aceptación en la página de pago correspondiente al pago restante, ha firmado un acta de aceptación o ha confirmado la aceptación por escrito por los canales previstos en A2.8;

(b) el Cliente ha abonado el pago restante del Pedido;

(c) ha vencido el plazo previsto en A6.2 sin observaciones motivadas;

(d) el Cliente ha comenzado a utilizar el Entregable (lo ha alojado en sus propios recursos, lo ha publicado, lo ha entregado a terceros o lo ha utilizado en su actividad).

A6.4. El alojamiento del Entregable en los recursos del Cliente y la entrega de los archivos fuente y de las credenciales de acceso tienen lugar tras el pago íntegro del Pedido. Hasta entonces, el Entregable permanece en poder de EduCore Network.

A6.5. El pago restante del Pedido, así como cualquier pago por etapa vinculado por el Pedido o por un capítulo de la parte B a la aceptación de una etapa, se paga en un plazo de 7 días desde la fecha de aceptación del Entregable o de la etapa correspondiente. En caso de impago, se aplican las disposiciones de A5. Si el pago restante no se abona en un plazo de 30 días desde la fecha de aceptación, EduCore Network podrá, a su elección: (a) exigir el pago restante, la penalización y la compensación previstas en A5; o (b) resolver el Pedido, reteniendo el anticipo, sin entregar el Entregable al Cliente.

A6.6. Durante 30 días desde la fecha de aceptación, EduCore Network subsana gratuitamente los defectos. Un defecto es una falta de conformidad del Entregable con el Pedido que no está causada por actuaciones del Cliente o de terceros ni por fallos de servicios de terceros. Las nuevas peticiones y los cambios no previstos en el Pedido no constituyen defectos. Para determinados servicios, la garantía puede quedar excluida por un capítulo de la parte B.

A6.7. Los cambios en el Entregable tras la aceptación, distintos de las subsanaciones en garantía, se realizan en virtud de un Pedido independiente.

A7. Servicios Recurrentes: plazo, renovación, pago anual

Se aplica al mantenimiento y alojamiento del sitio web (B2), a la gestión del catálogo (B3), a las licencias de soluciones de IA (B4), a las licencias de aplicaciones web (B5) y al mantenimiento de aplicaciones llave en mano, cuando se contrate (B5.5).

A7.1. Plazo. El plazo inicial es de 12 meses de pago desde la fecha de inicio del servicio. La fecha de inicio es la fecha de puesta en producción del sitio web en el dominio del Cliente (B2), la fecha de inicio indicada en el Pedido (B3), la fecha de activación de la solución en modo de producción tras el pago íntegro de la implantación (B4, B5) o la fecha de inicio del mantenimiento de la aplicación llave en mano indicada en el Pedido (B5.5); se hace constar en el Pedido o en la Notificación de EduCore Network sobre el inicio del servicio. Si el servicio se contrata para un sitio web ya puesto en producción o para una solución ya activada, la fecha de inicio es la fecha indicada en el Pedido. Si el

sitio web no se ha puesto en producción en el dominio del Cliente en un plazo de 30 días tras el pago íntegro del Pedido del sitio web (B1) por causas que dependan del Cliente, se considerará fecha de inicio del mantenimiento (B2) el 31.º día posterior al pago íntegro; la misma regla se aplica a la activación de una solución de IA (B4) y de una aplicación web bajo licencia (B5) tras el pago íntegro de la implantación. El pago mensual es el pago fraccionado del plazo anual; el pago de un año por adelantado en un único pago se rige por A7.5. El mes gratuito previsto en A7.4 no se incluye en este plazo. Al final de cada plazo, el Contrato se renueva automáticamente por otros 12 meses en las mismas condiciones, sin perjuicio de A7.6 y A11.3.

A7.2. No renovación. Cualquiera de las Partes podrá rechazar la renovación mediante Notificación enviada a más tardar 30 días antes de la finalización del plazo en curso. En el caso de las licencias previstas en B4 y B5, EduCore Network envía dicha Notificación a más tardar 90 días antes de la finalización del plazo y facilita al Cliente una exportación de sus datos conforme a B4.9 o B5.3. El Contrato se extingue el último día del plazo en curso.

A7.3. Resolución anticipada. El Cliente no podrá resolver el Contrato durante el plazo salvo conforme a A10.5, A11.1 o la presente cláusula. Si el Cliente deja de utilizar el servicio, el servicio se sigue prestando y los pagos se realizan según el calendario hasta el final del plazo. El Cliente podrá resolver el Contrato anticipadamente enviando una Notificación y pagando una compensación por resolución anticipada equivalente a tres Cuotas Mensuales o, si después del periodo pagado en curso quedan menos de tres meses, a las Cuotas Mensuales de esos meses restantes. La compensación se paga además de la cuota del periodo en curso y además de cualquier deuda pendiente del Cliente; EduCore Network emite la factura de la compensación en un plazo de 3 Días Hábiles tras la recepción de la Notificación. Si la Notificación se envía durante el mes gratuito (A7.4), dicho mes se considerará el periodo pagado en curso. El Contrato se extingue el último día del periodo pagado en curso en el que se reciba la compensación; el servicio se presta hasta ese día, tras lo cual se aplican las disposiciones sobre extinción del capítulo correspondiente de la parte B. La Notificación de resolución anticipada surte efecto si la compensación se recibe en un plazo de 14 días desde la recepción de la factura; en caso contrario, se considerará no enviada. En caso de pago anual, no se cobra compensación, el pago anual no se reembolsa (A7.5) y el Contrato se extingue el último día del plazo anual pagado.

A7.4. Mes gratuito. En caso de pago mensual del mantenimiento del sitio web (B2), el primer mes del servicio es gratuito: el primer adeudo tiene lugar un mes después de la fecha de inicio del servicio. El mes gratuito precede al plazo inicial de 12 meses de pago (A7.1) y no forma parte de él. El mes gratuito se concede una sola vez por sitio web y no se concede en caso de pago anual, en la renovación, en caso de nueva celebración del Contrato para el mismo sitio web ni para los servicios previstos en B3, B4 y B5 ni para el mantenimiento de aplicaciones previsto en B5.5.

A7.5. Pago anual. Al pagar 12 meses por adelantado en un único pago, el Cliente paga 10 Cuotas Mensuales. En la renovación del plazo se mantiene la modalidad de pago elegida; el Cliente podrá pasar del pago anual al mensual o del mensual al anual (con pago del año por adelantado en un único pago conforme a A4.3 o A4.4) a partir del inicio del siguiente plazo mediante Notificación enviada a más tardar 30 días antes de su inicio. El pago anual no se reembolsa en caso de resolución anticipada del Contrato, salvo en caso de resolución por culpa de EduCore Network o conforme a A9.3.

A7.6. Modificación de precios. EduCore Network podrá modificar el precio de un Servicio Recurrente a partir del siguiente plazo enviando una Notificación a más tardar 60 días antes de su inicio; el precio modificado sustituye al precio indicado en el Pedido a partir del primer día del siguiente plazo. El

Cliente que no esté de acuerdo con la modificación podrá rechazar la renovación conforme a A7.2.

A7.7. El adeudo automático previsto en A4.3 continúa durante todo el plazo del Contrato y sus renovaciones sin necesidad de nueva autorización. EduCore Network pone fin a los adeudos tras la finalización del último periodo pagado.

A7.8. Reclamaciones sobre los Servicios Recurrentes. El Cliente envía las reclamaciones sobre la calidad de un Servicio Recurrente correspondientes a un periodo pagado concreto mediante Notificación a más tardar 14 días después de la finalización de ese periodo. Si no se presenta ninguna reclamación en dicho plazo, se considerará que el servicio de ese periodo se ha prestado debidamente. Una reclamación no faculta al Cliente para suspender, reducir ni devolver pagos; una reclamación justificada se atiende subsanando la deficiencia o mediante un abono en el siguiente periodo. Tras la extinción del Contrato y la entrega de los materiales conforme al capítulo correspondiente de la parte B, EduCore Network no tiene obligaciones respecto del Servicio Recurrente.

A8. Propiedad intelectual

A8.1. Los derechos patrimoniales de autor sobre un Entregable creado en virtud de un Pedido específicamente para el Cliente se ceden al Cliente con el pago íntegro del Pedido. Hasta entonces, no se permite al Cliente utilizar el Entregable.

A8.2. Los derechos sobre las plantillas, bibliotecas, herramientas, componentes reutilizables y conocimientos técnicos (know-how) de EduCore Network siguen correspondiendo a EduCore Network. Respecto de dichos componentes incluidos en el Entregable, se concede al Cliente una licencia perpetua, gratuita y no exclusiva para utilizarlos como parte del Entregable.

A8.3. Los componentes de terceros (fuentes tipográficas, imágenes, módulos de software, plataformas) se utilizan en las condiciones de sus titulares de derechos. Las licencias y suscripciones de terceros las paga el Cliente, salvo que el Pedido disponga otra cosa.

A8.4. Cuando las Condiciones o el Pedido prevean una licencia sobre el Entregable, los derechos sobre el Entregable siguen correspondiendo a EduCore Network y el Cliente recibe un derecho de uso en las condiciones del capítulo correspondiente de la parte B.

A8.5. El Cliente consiente que EduCore Network presente el Entregable y el nombre y el logotipo del Cliente en su portafolio, en su sitio web y en materiales de marketing, incluso con un enlace al sitio web del Cliente. El Cliente solo podrá oponerse a dicho uso mediante una declaración expresa en el Pedido.

A9. Confidencialidad y datos personales

A9.1. Las Partes no revelan a terceros la información no pública sobre la otra Parte obtenida en relación con el Contrato, salvo en los casos previstos por la ley o cuando sea necesario para la ejecución del Contrato. Esta obligación se aplica durante el plazo del Contrato y durante 3 años tras su extinción.

A9.2. En el curso de la prestación de los servicios, EduCore Network puede obtener acceso a datos personales de los clientes y empleados del Cliente: solicitudes y mensajes de los formularios del sitio web, conversaciones con un asistente de IA, grabaciones de llamadas y datos de los usuarios de

aplicaciones web. Estos datos pertenecen al Cliente: el Cliente es el responsable del tratamiento y EduCore Network es el encargado del tratamiento, que actúa únicamente siguiendo las instrucciones del Cliente y no utiliza estos datos para fines propios. El procedimiento de tratamiento, las medidas de protección, los plazos de conservación y la supresión se rigen por el Contrato de encargo del tratamiento (Anexo 1), celebrado de conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679. El Anexo 1 forma parte integrante del Contrato.

A9.3. El Cliente otorga una autorización general para recurrir a los subencargados del tratamiento enumerados en el Anexo 1 y a cualquiera de sus sucesores. EduCore Network comunica mediante Notificación, con al menos 14 días de antelación, su intención de recurrir a un subencargado del tratamiento no enumerado en el Anexo 1. El Cliente solo podrá oponerse en dicho plazo por motivos justificados relacionados con la protección de los datos personales. En caso de tal oposición, EduCore Network, a su elección, no utilizará ese subencargado del tratamiento para el tratamiento de los datos del Cliente o pondrá fin, mediante Notificación, al servicio para el que sea necesario, con efecto a partir de la fecha indicada en ella, pero no antes de que transcurran 14 días; en este último caso, se reembolsarán al Cliente las cuotas ya pagadas correspondientes a periodos posteriores a dicha terminación.

A9.4. EduCore Network protege sus cuentas de trabajo con autenticación de dos factores, conserva las credenciales de acceso del Cliente en un gestor de contraseñas seguro y las suprime al finalizar los trabajos de un Servicio Puntual o tras la entrega de los materiales conforme al capítulo correspondiente de la parte B a la extinción de un Servicio Recurrente, salvo que el Cliente dé otras instrucciones.

A9.5. El Cliente es responsable de la licitud del contenido y de los datos facilitados a EduCore Network o alojados en el Entregable, e indemniza a EduCore Network por las pérdidas derivadas de reclamaciones de terceros relacionadas con dicho contenido o dichos datos.

A10. Responsabilidad y fuerza mayor

A10.1. La responsabilidad total de EduCore Network en virtud de un Pedido se limita al importe pagado por el Cliente en virtud de ese Pedido en los 12 meses anteriores al hecho que dé lugar a la responsabilidad, pero no será inferior a una Cuota Mensual de un Servicio Recurrente o al 10 % del precio de un Servicio Puntual.

A10.2. EduCore Network no responde del lucro cesante, de la interrupción de la actividad del Cliente ni de otros daños indirectos. La responsabilidad por la pérdida de datos conservados por EduCore Network conforme a B4 y B5 se limita al tope previsto en A10.1 y no surge si la pérdida está causada por actuaciones del Cliente o de terceros o por un fallo de un servicio de un tercero que no sea subcontratista (A3.6) ni subencargado del tratamiento (D7) de EduCore Network.

A10.3. EduCore Network no responde de los fallos, restricciones, cambios de condiciones y bloqueos por parte de los servicios utilizados en la cuenta del Cliente o elegidos por el Cliente (registradores de dominios, plataformas de comercio electrónico, aplicaciones de mensajería, sistemas de pago, proveedores de IA y canales previstos en B4.5–B4.6). Respecto de los servicios a los que EduCore Network recurra como subcontratistas (A3.6) o subencargados del tratamiento (D7), EduCore Network responde dentro de los límites de A10.1 y A10.2, salvo en los casos indicados en B2.4.

A10.4. Las limitaciones previstas en A10.1–A10.3 no se aplican en caso de dolo o negligencia grave de EduCore Network.

A10.5. Las Partes quedan exoneradas de responsabilidad por el incumplimiento de obligaciones causado por fuerza mayor: catástrofes naturales, acciones militares, actos de las autoridades públicas, fallos a gran escala de la infraestructura de red. La Parte que invoque tales circunstancias lo notificará sin demora a la otra Parte. Si las circunstancias se prolongan durante más de 60 días, cualquiera de las Partes podrá resolver el Contrato.

A11. Resolución, notificaciones, disposiciones finales

A11.1. Cualquiera de las Partes podrá resolver el Contrato mediante Notificación en caso de incumplimiento esencial de la otra Parte que no se subsane en un plazo de 14 días desde la recepción de la Notificación del incumplimiento. Los fallos y deficiencias subsanados en los plazos establecidos en el capítulo correspondiente de la parte B, así como los retrasos causados por acciones u omisiones del Cliente, no constituyen un incumplimiento esencial. EduCore Network podrá resolver el Contrato si cualquier pago se retrasa más de 30 días. En ese caso, el Cliente paga la deuda pendiente, los importes previstos en A5.2 sobre ella y una indemnización por daños y perjuicios por la resolución anticipada equivalente a las cuotas de los meses que resten hasta el final del plazo en curso, pero no superior a tres Cuotas Mensuales (artículo 1779 de la Ley Civil de Letonia). La penalización prevista en A5.2(a) no se devenga sobre el importe de la indemnización, y la indemnización no incluye los periodos ya pagados o cobrados como deuda. En caso de resolución por el Cliente por culpa de EduCore Network, no se cobra la compensación prevista en A7.3 y se reembolsan las cuotas de los periodos posteriores a la fecha de resolución. Los trabajos ejecutados antes de la resolución y entregados al Cliente deberán pagarse; en caso de resolución de un Servicio Puntual sin culpa del Cliente, se aplica A4.7.

A11.2. Las Notificaciones se envían por correo electrónico y se considerarán recibidas el Día Hábil siguiente a su envío.

A11.3. Una nueva versión de las Condiciones se aplica a los Contratos celebrados después de su publicación. A un Servicio Recurrente en curso, una nueva versión se aplica a partir del primer día del siguiente plazo del Contrato, siempre que EduCore Network haya enviado al Cliente una Notificación de transición a la nueva versión a más tardar 30 días antes de la finalización del plazo en curso. Sin dicha Notificación, el Contrato se renueva con la versión anterior. El Cliente que no esté de acuerdo con la nueva versión podrá rechazar la renovación conforme a A7.2 en un plazo de 14 días desde la recepción de dicha Notificación, aunque queden menos de 30 días hasta la finalización del plazo.

A11.4. Las modificaciones del Pedido son válidas si ambas Partes las acuerdan por escrito, incluso por correo electrónico.

A11.5. Si alguna disposición del Contrato se declara inválida o inaplicable, las demás disposiciones siguen en vigor. La disposición inválida se sustituye por la disposición válida que más se aproxime a ella en su sentido y efecto económico.

A11.6. El Contrato se rige por la ley de la República de Letonia. Las controversias se resuelven mediante negociación y, si no se alcanza un acuerdo en un plazo de 30 días, exclusivamente por los tribunales de la República de Letonia del lugar en que se encuentre EduCore Network.

A11.7. Cesión. El Cliente no podrá transmitir a terceros los derechos y obligaciones derivados del Contrato sin el consentimiento por escrito de EduCore Network. EduCore Network podrá transmitir el Contrato a un sucesor en caso de reorganización o venta del negocio, informando de ello al Cliente.

A11.8. Datos de contacto. El Cliente mantiene actualizados la dirección de correo electrónico y el número de teléfono indicados en el Pedido y comunica su modificación mediante Notificación. Las Notificaciones enviadas a los datos anteriores antes de recibirse dicha comunicación se considerarán entregadas.

Parte B. Condiciones de los distintos servicios

Cada capítulo de la parte B se aplica únicamente al servicio contratado. En caso de contradicción con la parte A, prevalece para ese servicio el capítulo de la parte B.

B1. Sitios web y tiendas online

B1.1. Objeto. Desarrollo de un sitio web o de una tienda online con el alcance del Pedido: estructura, diseño, maquetación, configuración de funciones, colocación del contenido del Cliente, así como la puesta en producción en el dominio del Cliente cuando se contrate el mantenimiento (B2) o la entrega de los archivos para alojamiento propio (B1.6).

B1.2. No se incluyen en el precio, salvo que el Pedido disponga otra cosa: la creación y traducción de textos, la producción de fotografía y vídeo, el registro del dominio, la optimización para motores de búsqueda, la publicidad y el mantenimiento tras la puesta en producción (B2).

B1.3. Pago. El 30 % a la celebración del Contrato y el 70 % tras la aceptación de la Versión de Demostración (A6). La puesta en producción en el dominio y la entrega de los archivos, tras el pago íntegro.

B1.4. Correcciones. El precio incluye 2 rondas de correcciones en la fase de diseño y 2 rondas de correcciones sobre el sitio web terminado, salvo que el Pedido disponga otra cosa. Una ronda es una lista consolidada de las observaciones del Cliente enviada en un único mensaje. Las correcciones que modifiquen la estructura acordada o el alcance del Pedido, así como las correcciones que excedan de las rondas incluidas, se realizan en virtud de un Pedido independiente o a un precio acordado conforme a A3.4.

B1.5. Dominio. El dominio se registra en la cuenta del Cliente en el registrador y lo paga el Cliente. Para la puesta en producción, el Cliente da a EduCore Network acceso a la configuración DNS o introduce los registros DNS según las instrucciones de EduCore Network en un plazo de 3 Días Hábiles desde la recepción de las instrucciones.

B1.6. Alojamiento. Tras la puesta en producción, el sitio web se aloja en el alojamiento de EduCore Network únicamente como parte del mantenimiento (B2). Si el Cliente renuncia al mantenimiento, EduCore Network entrega al Cliente los archivos fuente del sitio web y las instrucciones de alojamiento; el Cliente realiza el alojamiento por sí mismo.

B1.7. Tiendas online. La tienda se construye en la plataforma indicada en el Pedido. La cuenta de la plataforma se registra a nombre del Cliente; la suscripción a la plataforma y las comisiones de los sistemas de pago las paga el Cliente. EduCore Network es responsable de la configuración de la tienda, pero no del funcionamiento de la plataforma.

B1.8. Contenido. Los textos, imágenes y demás materiales se colocan tal como los facilita el Cliente, sin edición, corrección de textos ni verificación de datos.

B1.9. Garantía. El sitio web está cubierto por la garantía prevista en A6.6.

B1.10. Compatibilidad. El sitio web funciona correctamente en las versiones de los navegadores Chrome, Safari, Firefox y Edge vigentes en la fecha de aceptación, en ordenadores y teléfonos inteligentes. La compatibilidad con navegadores obsoletos y dispositivos no estándar se realiza en

virtud de un Pedido independiente.

B1.11. Servicios de terceros. Los servicios de terceros (reserva online, mapas, sistemas de pago, chats, analítica y otros) se conectan al sitio web únicamente en la medida indicada en el Pedido y funcionan en las condiciones de sus titulares. Las cuentas en dichos servicios se registran a nombre del Cliente; las cuotas que correspondan por ellos las paga el Cliente.

B1.12. Páginas legales. La política de privacidad, el aviso de cookies y otros textos obligatorios se colocan en el sitio web tal como los facilita el Cliente. El Cliente es responsable de su contenido y de su conformidad legal. EduCore Network podrá facilitar una plantilla estándar de dichos textos sin garantía de su suficiencia para la actividad del Cliente.

B2. Mantenimiento y alojamiento del sitio web

B2.1. Condición. El mantenimiento se presta únicamente para sitios web y tiendas online creados por EduCore Network.

B2.2. Alcance del servicio:

Servicio	Contenido
Alojamiento	Alojamiento del sitio web en una plataforma de alojamiento en la cuenta de EduCore Network
Certificado SSL	Mantenimiento de un certificado HTTPS válido
Supervisión y resolución de fallos	Supervisión de la operatividad, resolución de los fallos causados por el sitio web o por el alojamiento
Actualizaciones técnicas	Actualización del código, las bibliotecas y las integraciones por motivos de seguridad y operatividad
Copia de seguridad del código	Conservación del código fuente en un sistema de control de versiones con historial de cambios; los datos en servicios de terceros, conforme a B2.10
Pequeñas modificaciones	Cambios en el contenido existente (textos, precios, imágenes, datos de contacto) que no excedan de 30 minutos cada uno, dentro del límite mensual previsto en el Pedido (1 hora por defecto). El límite no utilizado no se acumula
Consultas	Respuestas a preguntas sobre el funcionamiento del sitio web dentro del Horario Laboral

B2.3. No se incluye: nuevas páginas, secciones y funciones; rediseño; creación de contenido; el dominio y su renovación; el correo electrónico del Cliente; servicios de pago de terceros; optimización para motores de búsqueda y publicidad; subsanación de las consecuencias de intervenciones en el código o en la configuración por el Cliente o por terceros.

B2.4. Disponibilidad. EduCore Network realiza esfuerzos razonables para mantener el sitio web en funcionamiento de forma continuada. Los fallos se resuelven dentro del Horario Laboral. Los trabajos sobre un fallo crítico (sitio web no disponible, formularios que no se envían) comienzan el mismo Día Hábil si se comunica antes de las 15:00 y, en caso contrario, antes de las 12:00 del siguiente Día Hábil; los trabajos sobre otras solicitudes comienzan en un plazo de 2 Días Hábiles; las modificaciones se completan en un plazo de 3 Días Hábiles. EduCore Network no responde de la falta de disponibilidad causada por la plataforma de alojamiento, la caducidad del dominio, la configuración DNS del Cliente, las actuaciones del Cliente o de terceros, el mantenimiento programado del que se haya informado al Cliente con 24 horas de antelación o la fuerza mayor.

B2.5. Obligaciones del Cliente: renovar el dominio a tiempo; no modificar el código del sitio web ni la configuración del alojamiento sin el consentimiento de EduCore Network; comunicar los fallos a través de los datos de contacto indicados en el Pedido.

B2.6. Plazo, renovación y pago: conforme a A7. El mes gratuito se aplica al pago mensual del mantenimiento del sitio web (A7.4); no se aplica al mantenimiento de aplicaciones previsto en B5.5 (B5.6).

B2.7. Extinción. Tras la extinción del Contrato, el sitio web permanece accesible durante 15 días. En caso de resolución del Contrato por impago (A5.5, A11.1), el sitio web permanece desconectado y el plazo de 15 días para la entrega del código, los archivos y las credenciales de acceso comienza en la fecha en que la deuda se haya pagado íntegramente; los datos suprimidos transcurridos 90 días no se entregan. Durante este plazo, EduCore Network entrega gratuitamente al Cliente el código fuente, los archivos, las credenciales de acceso que pertenezcan al Cliente, las instrucciones de migración y una exportación del contenido del sistema de gestión de contenidos en un formato de uso común, si el sistema de gestión de contenidos está alojado en la cuenta de EduCore Network. La entrega se confirma mediante una Notificación de EduCore Network en la que se enumera lo entregado; si no se formulan objeciones motivadas en un plazo de 5 Días Hábiles, la entrega se considerará completada. Si existe una deuda pendiente, la entrega del código fuente, los archivos y las credenciales de acceso podrá retenerse hasta que se pague; una exportación de los datos personales (envíos de formularios, contenido del CMS que contenga datos de interesados) se facilita a petición del Cliente, con independencia de cualquier deuda, en un plazo de 10 Días Hábiles. Al final del plazo, el sitio web se retira del alojamiento; los datos del Cliente se suprimen a más tardar 90 días después de la extinción del Contrato, con independencia de que la deuda se haya pagado o no, o, si se recibe una solicitud de exportación de datos personales antes del vencimiento de dicho plazo, en un plazo de 30 días tras la entrega de la exportación; se exceptúan los datos que deban conservarse por ley (los datos en los sistemas de los subencargados del tratamiento, conforme a D11).

B2.8. Tiendas online. En el caso de las tiendas online construidas en una plataforma de terceros (B1.7), no se aplican las disposiciones de este capítulo relativas al alojamiento: la tienda se aloja en la plataforma en la cuenta del Cliente y la suscripción a la plataforma la paga el Cliente. El mantenimiento incluye el soporte técnico de la tienda: resolución de fallos en la configuración y la maquetación, modificaciones, actualización del tema y de las aplicaciones dentro de los límites del Pedido. A la extinción del Contrato, los archivos del tema y la configuración realizada por EduCore Network se entregan en un plazo de 15 días en la forma establecida en B2.7; la cuenta de la plataforma y los datos permanecen en poder del Cliente.

B2.9. Carga. El mantenimiento está concebido para un tráfico normal al sitio web del Cliente. En caso de una carga que exceda sustancialmente de los niveles normales (ataques, envíos masivos, tráfico viral), EduCore Network podrá restringir temporalmente el acceso al sitio web y ofrecer al Cliente condiciones específicas.

B2.10. Datos en servicios de terceros. El contenido del sistema de gestión de contenidos, los envíos de formularios y otros datos almacenados en servicios de terceros son almacenados por dichos servicios, que también realizan sus copias de seguridad, en ambos casos conforme a sus propias condiciones.

B3. Gestión del catálogo de productos

B3.1. Objeto. Un Servicio Recurrente para tiendas online: alta, modificación y baja de productos, precios, existencias, descripciones e imágenes a partir de los datos del Cliente, dentro del límite mensual indicado en el Pedido.

B3.2. No se incluye: la creación de textos e imágenes, la configuración de nuevas funciones de la tienda, la tramitación de los pedidos de los clientes, la logística.

B3.3. Datos. El Cliente facilita los datos de los productos en el formato acordado. Los datos se introducen tal como se facilitan; EduCore Network no responde de los errores en los datos del Cliente.

B3.4. Plazos. Los cambios se realizan en un plazo de 2 Días Hábiles desde la recepción de los datos completos. Los cambios de precios y existencias de hasta 20 artículos se realizan el mismo Día Hábil si se solicitan antes de las 15:00.

B3.5. Plazo, renovación y pago: conforme a A7. No se aplica el mes gratuito.

B3.6. Límite. El límite se indica en el Pedido en artículos. Un artículo es el alta, la modificación o la baja de un producto con sus datos e imágenes. El límite no utilizado no se acumula. Los artículos que excedan del límite se pagan al precio indicado en el Pedido o se realizan en virtud de un Pedido independiente.

B3.7. Carga inicial. La carga del catálogo al crear la tienda, o una carga masiva que exceda del límite mensual, se realiza en virtud de un Pedido independiente.

B3.8. Acceso. El Cliente da a EduCore Network acceso al panel de administración de la tienda mediante una cuenta independiente con permisos suficientes para la gestión del catálogo.

B4. Soluciones de IA

B4.1. Objeto. Soluciones de IA en virtud de un Pedido: asistentes para la comunicación con los clientes del Cliente en aplicaciones de mensajería y por teléfono, asistentes que trabajan con los documentos internos del Cliente, analítica de llamadas y solicitudes, y otras soluciones basadas en modelos de inteligencia artificial.

B4.2. Estructura. Una solución de IA se presta bajo licencia y consta de la implantación (un Servicio Puntual: diseño, preparación a partir de los materiales del Cliente, conexión de canales, pruebas, lanzamiento) y de una licencia (un Servicio Recurrente: el derecho a utilizar la solución, su

funcionamiento en la infraestructura de EduCore Network, el mantenimiento de su operatividad, las actualizaciones de datos dentro del límite previsto en el Pedido, la resolución de fallos y el control de calidad de las respuestas).

B4.3. Licencia. El Cliente recibe un derecho no exclusivo e intransferible a utilizar la solución durante el plazo del Contrato. La licencia se concede a partir de la fecha de activación de la solución en modo de producción (A7.1), siempre que se haya pagado íntegramente la implantación. La cuota de licencia mensual se indica en el Pedido de implantación. La solución está destinada exclusivamente a la propia actividad del Cliente: el Cliente no podrá dar acceso a la solución a terceros distintos de sus empleados, poner la solución a disposición de otras empresas ni revenderla.

B4.4. Pago. Implantación: el 50 % a la celebración del Contrato y el 50 % tras la aceptación de la Versión de Demostración (A6). Licencia: conforme a A7; no se aplica el mes gratuito.

B4.5. Costes de terceros. La cuota de licencia cubre únicamente el trabajo de EduCore Network y el funcionamiento de la solución en su infraestructura. El coste del uso de los modelos de IA y de los mensajes de pago en aplicaciones de mensajería lo paga el Cliente directamente a los proveedores en función del consumo efectivo. Las cuentas en el proveedor de IA y en los canales de comunicación se registran a nombre del Cliente, salvo que el Pedido prevea el uso de la cuenta de EduCore Network (B4.8). La estimación de dichos costes facilitada por EduCore Network tiene carácter orientativo.

B4.6. Canales. Los canales (WhatsApp, Telegram, Instagram, telefonía y otros), su número y su coste se indican en el Pedido. El Cliente cumple las normas de las plataformas y operadores de telecomunicaciones correspondientes.

B4.7. Naturaleza de las respuestas. Las respuestas se generan automáticamente y pueden contener errores o inexactitudes; esto no constituye un defecto. El propio Cliente decide qué tareas encomienda a la solución, verifica la información importante y es responsable ante sus clientes de la información comunicada por la solución. El Cliente se asegura de que sus clientes sean informados de que interactúan con un sistema automatizado cuando la ley así lo exija.

B4.8. Materiales. El Cliente facilita los materiales para la configuración de la solución (descripciones de servicios, precios, normas, documentos) y es responsable de mantenerlos actualizados y de su licitud. El Cliente se asegura de que exista una base jurídica para la grabación y transcripción de las llamadas y de que se informe a los interlocutores de la grabación. El proveedor de IA y los operadores de los canales tratan las conversaciones, los materiales y las grabaciones de llamadas: como subencargados del tratamiento de EduCore Network, cuando se utiliza la cuenta de EduCore Network (Anexo 1, D7); como encargados del tratamiento del Cliente en sus propias condiciones, cuando se utiliza la cuenta del Cliente (B4.5). El modelo utilizado se indica en el Pedido o en la Notificación de lanzamiento.

B4.9. Derechos y extinción. Los derechos sobre la solución, su configuración y su código siguen correspondiendo a EduCore Network. Los materiales del Cliente, el historial de conversaciones, las grabaciones de llamadas y las transcripciones pertenecen al Cliente. A la extinción del Contrato, la solución se desactiva al final del plazo pagado; los materiales del Cliente, el historial de conversaciones, las grabaciones de llamadas y las transcripciones se facilitan en un formato de uso común en un plazo de 10 Días Hábiles desde la fecha de una solicitud enviada en un plazo de 15 días tras la extinción. Los datos se suprimen en un plazo de 30 días tras la extinción del Contrato o, si se ha presentado una solicitud, en un plazo de 30 días tras la entrega (los datos en los sistemas de los subencargados del tratamiento, conforme a D11). La configuración y el código no se entregan.

B4.10. Garantía. La garantía prevista en A6.6 se aplica a la implantación.

B5. Aplicaciones web

B5.1. Objeto. Aplicaciones que funcionan en un navegador: sistemas de reserva online, portales de clientes, paneles de gestión y otras, en virtud de un Pedido. El Pedido especifica uno de dos modelos.

	Licencia	Llave en mano
Derechos sobre la aplicación	Siguen correspondiendo a EduCore Network	Se ceden al Cliente conforme a A8.1
Pago	Implantación: el 50 % a la celebración del Contrato y el 50 % tras la aceptación de la Versión de Demostración (A6); a continuación, una cuota de licencia por el periodo (mes o año) indicado en el Pedido de implantación	El 40 % a la celebración del Contrato, el 30 % tras la aceptación del prototipo y el 30 % tras la aceptación de la Versión de Demostración de la aplicación terminada (A6). El Pedido puede prever un número distinto de etapas
Alojamiento, soporte, actualizaciones de la plataforma	Incluidos en la licencia	En virtud de un Pedido independiente
Mejoras a medida	Pedido independiente	Pedido independiente
Plazo	Conforme a A7	No aplicable

B5.2. Licencia. El Cliente recibe un derecho no exclusivo e intransferible a utilizar la aplicación durante el plazo del Contrato. La aplicación está destinada exclusivamente a la propia actividad del Cliente: el Cliente no podrá copiar, modificar ni descompilar la aplicación (salvo en los casos expresamente permitidos por la ley que no puedan excluirse por contrato), dar acceso a terceros distintos de sus empleados, poner la aplicación a disposición de otras empresas ni revenderla. EduCore Network podrá actualizar la aplicación, siempre que la actualización no empeore sustancialmente sus funciones.

B5.3. Datos y extinción de la licencia. Los datos del Cliente introducidos en la aplicación pertenecen al Cliente. A la extinción del Contrato, la aplicación se desactiva al final del plazo pagado; los datos se facilitan al Cliente en un formato de uso común en un plazo de 10 Días Hábiles desde la fecha de una solicitud enviada en un plazo de 15 días tras la extinción. Los datos se suprimen en un plazo de 30 días tras la extinción del Contrato o, si se ha presentado una solicitud, en un plazo de 30 días tras la entrega (los datos en los sistemas de los subencargados del tratamiento, conforme a D11). El código fuente y la configuración no se entregan.

B5.4. Disponibilidad de una aplicación bajo licencia: en las condiciones de B2.4. Se realiza una copia de seguridad de los datos de una aplicación bajo licencia al menos una vez al día, y las copias se conservan durante al menos 7 días; la restauración a partir de una copia de seguridad a petición del Cliente se realiza en un plazo de 1 Día Hábil.

B5.5. Llave en mano. Desarrollo, aceptación, entrega y garantía: conforme a A3, A6 y A8. La aceptación se realiza por las etapas indicadas en la tabla de B5.1 o en el Pedido; A6 se aplica a cada etapa. Un prototipo es una maqueta interactiva de la interfaz con el alcance acordado en el Pedido, sin lógica completa del lado del servidor, salvo que el Pedido disponga otra cosa. Tras el pago íntegro, el Cliente recibe el código fuente y los derechos previstos en A8.1 y se encarga por sí mismo del alojamiento y del funcionamiento de la aplicación. El alojamiento y el mantenimiento de una aplicación llave en mano pueden contratarse en virtud de un Pedido independiente; se les aplican A7 y el capítulo B2 en la medida en que resulten aplicables.

B5.6. El mes gratuito (A7.4) no se aplica ni a las licencias de aplicaciones ni al mantenimiento de una aplicación llave en mano (B5.5).

B5.7. Garantía. La garantía prevista en A6.6 se aplica a la implantación de una aplicación bajo licencia y al desarrollo llave en mano.

B5.8. Inicio y plazo de la licencia. La licencia se concede a partir de la fecha de activación de la aplicación en modo de producción (A7.1), siempre que se haya pagado íntegramente la implantación. Plazo, renovación y no renovación: conforme a A7: 12 meses de pago con renovación automática; en caso de pago de un año por adelantado, se aplica A7.5. La cuota de licencia se indica en el Pedido de implantación.

B5.9. Límites y costes de terceros. El número de usuarios, sucursales, registros y otros límites se indican en el Pedido. El exceso de un límite se formaliza mediante una modificación de la licencia acordada por las Partes, con efecto a partir de la siguiente fecha de adeudo, o mediante un Pedido independiente; el plazo del Contrato no se modifica por ello. Si la modificación no se acuerda en un plazo de 14 días desde la fecha de la Notificación de que se ha excedido el límite, EduCore Network podrá restringir el uso de la aplicación a los límites del Pedido. Los servicios de pago de terceros utilizados por la aplicación (envío de SMS y correos electrónicos, mapas, sistemas de pago y otros) los paga el Cliente directamente a los proveedores; las cuentas en ellos se registran a nombre del Cliente.

B5.10. Usuarios del Cliente. El Cliente es responsable de las actuaciones de sus usuarios en la aplicación, de la seguridad de las credenciales de inicio de sesión y de la licitud de los datos introducidos. Si la aplicación se utiliza en contravención de B5.2 o de la ley, EduCore Network podrá suspender el acceso hasta que se subsane la infracción, informando de ello al Cliente. EduCore Network trata los datos personales de los usuarios de la aplicación como encargado del tratamiento conforme al Anexo 1.

B5.11. Dirección de la aplicación. Una aplicación bajo licencia está disponible en una dirección del dominio de EduCore Network o en el dominio del Cliente, si así se indica en el Pedido; el dominio del Cliente lo registra y lo paga el Cliente, y los registros DNS se configuran conforme a B1.5. Las mejoras realizadas en virtud de un Pedido independiente para una aplicación bajo licencia pasan a formar parte de la aplicación, y los derechos sobre ellas siguen correspondiendo a EduCore Network (A8.4).

B6. Diseño

B6.1. Objeto. Logotipos, identidad de marca, animación, tratamiento de imágenes, menús QR y otros trabajos de diseño en virtud de un Pedido.

B6.2. Pago. El 50 % a la celebración del Contrato y el 50 % tras la aceptación de la versión final (A6). Los archivos se entregan tras el pago íntegro.

B6.3. Conceptos y correcciones. Salvo que el Pedido disponga otra cosa, el precio incluye 2 conceptos y 3 rondas de correcciones dentro del concepto elegido. El Cliente elige un concepto en un plazo de 5 Días Hábiles desde su recepción; si no se realiza la elección, se aplica A3.3. El cambio de concepto una vez elegido y el desarrollo de conceptos adicionales se realizan en virtud de un Pedido independiente.

B6.4. Aceptación. Hasta el pago íntegro, el Entregable se muestra como vista previa (con marca de agua o en resolución reducida). Aceptación: conforme a A6.1–A6.5 y A6.7.

B6.5. Archivos entregados. Los archivos finales se entregan en los formatos indicados en el Pedido. Los archivos fuente (de trabajo) se entregan únicamente si el Pedido así lo prevé.

B6.6. Derechos. Los derechos sobre la versión final aprobada se ceden al Cliente conforme a A8.1. Los conceptos no seleccionados quedan en poder de EduCore Network y pueden utilizarse en otros trabajos. Las versiones intermedias del concepto elegido no se entregan a otros clientes y EduCore Network solo puede mostrarlas en su portafolio como etapas del trabajo (A8.5).

B6.7. Materiales de terceros. Las fuentes tipográficas y los materiales de bancos de imágenes se utilizan en las condiciones de sus licencias; las licencias de pago las adquiere el Cliente.

B6.8. Materiales del Cliente. El Cliente garantiza que es titular de los derechos sobre las imágenes que facilite para su tratamiento y sobre los objetos y personas representados en ellas.

B6.9. No se aplica la garantía prevista en A6.6.

B6.10. Impresión y producción. EduCore Network entrega archivos aptos para la impresión o la producción conforme a la especificación indicada en el Pedido, pero no responde de la calidad de impresión, de la reproducción del color sobre los materiales ni de otras desviaciones que se produzcan en la imprenta o en el fabricante. Las pruebas de impresión y la supervisión de la producción se realizan en virtud de un Pedido independiente.

B6.11. Marcas. EduCore Network no comprueba los logotipos, nombres y otros elementos de diseño frente a marcas y diseños industriales registrados ni los registra. Las comprobaciones de registrabilidad y el registro quedan a criterio y a cargo del Cliente.

Datos de la sociedad y anexos

SIA EduCore Network

Número de registro: 40203720968

No es sujeto pasivo del IVA

Sitio web: educore-network.com

Contactos

Clientes actuales (Notificaciones, preguntas sobre el Contrato y los datos personales): clients@educore-network.com

Consultas generales, soporte y solicitudes precontractuales: support@educore-network.com

WhatsApp corporativo: +371 26269028

Anexo 1. Contrato de encargo del tratamiento

El presente Anexo se celebra de conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (GDPR) y forma parte integrante del Contrato. Los términos «datos personales», «tratamiento», «responsable del tratamiento», «encargado del tratamiento», «interesado» y «violación de la seguridad de los datos personales» tienen los significados definidos en el GDPR.

D1. Funciones. Respecto de los datos personales indicados en D2, el Cliente es el responsable del tratamiento y EduCore Network es el encargado del tratamiento. Respecto de los datos de los representantes del Cliente necesarios para celebrar y ejecutar el Contrato (nombre, cargo, datos de contacto, datos de pago), EduCore Network es un responsable independiente y trata dichos datos de conformidad con su política de privacidad.

D2. Objeto, naturaleza y finalidad del tratamiento. EduCore Network trata los datos personales únicamente para prestar los servicios previstos en el Contrato: alojamiento y mantenimiento del sitio web (recepción de envíos de formularios), funcionamiento de la solución de IA (recepción y tratamiento de mensajes y llamadas de los clientes del Cliente), funcionamiento de la aplicación web (datos y registros de usuarios), gestión del catálogo. Categorías de interesados: clientes, pacientes, usuarios, empleados y contrapartes del Cliente. Categorías de datos: nombre, datos de contacto, contenido de las solicitudes y conversaciones, grabaciones y transcripciones de llamadas, datos de reservas y otros datos que el Cliente o sus clientes introduzcan en el Entregable. Las categorías especiales de datos (por ejemplo, datos relativos a la salud) se tratan únicamente siguiendo instrucciones del Cliente expresadas en el Pedido o por escrito por los canales previstos en A2.8; el Cliente confirma que existe una base jurídica para el tratamiento conforme al artículo 9 del GDPR y que, cuando sea necesario, se ha realizado una evaluación de impacto relativa a la protección de datos. Si no se dan tales instrucciones, el Cliente configura la recogida de datos de modo que no se introduzcan categorías especiales; EduCore Network podrá suspender el tratamiento de dichos datos hasta que reciba instrucciones (D4). EduCore Network no utiliza los datos del Cliente para entrenar modelos, para análisis con fines propios ni para su transmisión a terceros distintos de los subencargados del tratamiento previstos en D7.

D3. Duración. El tratamiento se realiza durante el plazo del Contrato y durante el periodo de entrega y supresión de los datos establecido en el capítulo correspondiente de la parte B (B2.7, B4.9, B5.3).

D4. Instrucciones del Cliente. EduCore Network trata los datos únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Cliente; el Contrato y el Pedido constituyen dichas instrucciones. Si, en opinión de EduCore Network, una instrucción infringe el GDPR u otra normativa aplicable, EduCore Network informará inmediatamente al Cliente y podrá suspender su ejecución. Si el Derecho de la Unión o de un Estado miembro obliga a EduCore Network a tratar los datos de otro modo, EduCore Network informará al Cliente antes de iniciar dicho tratamiento, salvo que la ley prohíba dicha notificación.

D5. Confidencialidad. Solo tienen acceso a los datos las personas que se hayan comprometido a respetar la confidencialidad y que actúen siguiendo instrucciones de EduCore Network.

D6. Seguridad. EduCore Network aplica medidas técnicas y organizativas apropiadas al riesgo (artículo 32 del GDPR): transmisión de datos por canales seguros (HTTPS, TLS), autenticación de dos factores de las cuentas de trabajo, conservación de las credenciales de acceso en un gestor de contraseñas seguro, acceso restringido según el principio de necesidad de conocer, copia de

seguridad del código, la configuración y los datos de las aplicaciones previstas en B5, registro de cambios, supresión de las credenciales de acceso al finalizar los trabajos. Las medidas podrán actualizarse sin reducir el nivel general de protección.

D7. Subencargados del tratamiento. El Cliente otorga una autorización general para recurrir a los subencargados del tratamiento enumerados en la tabla siguiente. EduCore Network comunica mediante Notificación su intención de recurrir a un subencargado del tratamiento no enumerado en la tabla; las objeciones y sus consecuencias, conforme a A9.3. La lista de los subencargados del tratamiento a los que efectivamente se recurra para un Pedido concreto se facilita al Cliente previa solicitud. EduCore Network celebra con los subencargados del tratamiento contratos que les imponen obligaciones de protección de datos no inferiores a las establecidas en el presente Anexo, y responde ante el Cliente de su cumplimiento.

D8. Transferencias fuera del EEE. Los datos podrán transferirse a subencargados del tratamiento en terceros países sobre la base de una decisión de adecuación de la Comisión Europea (incluido el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU.) o de las cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea, con medidas complementarias cuando sea necesario.

D9. Asistencia al Cliente. Teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, EduCore Network asiste al Cliente: (a) en la respuesta a las solicitudes de los interesados (acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición): una solicitud recibida directamente por EduCore Network se remite al Cliente en un plazo de 3 Días Hábiles sin respuesta sustantiva al interesado; (b) en la garantía de la seguridad, la notificación de violaciones, la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y la consulta a la autoridad de control (artículos 32 a 36 del GDPR). La asistencia se presta en todos los casos; cuando exceda de los trabajos ordinarios previstos en el Contrato, EduCore Network podrá facturar el tiempo empleado a un precio acordado por las Partes.

D10. Violación de la seguridad de los datos personales. La violación de la seguridad de los datos personales de la que tenga conocimiento EduCore Network se notifica al Cliente sin dilación indebida y a más tardar 48 horas desde su detección, con una descripción de la naturaleza de la violación, los datos afectados, las consecuencias probables y las medidas adoptadas; la información podrá facilitarse de forma gradual. La notificación a la autoridad de control y a los interesados corresponde al Cliente.

D11. Devolución y supresión. A la extinción del Contrato, EduCore Network entrega los datos al Cliente y los suprime en la forma y en los plazos del capítulo correspondiente de la parte B, salvo los datos que deban conservarse por ley. Los datos en los sistemas de los subencargados del tratamiento se suprimen de conformidad con sus condiciones de supresión y de copia de seguridad.

D12. Auditorías. EduCore Network pone a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Anexo, incluida una descripción de las medidas de seguridad y la lista de subencargados del tratamiento. La auditoría se realiza a distancia —mediante la aportación de documentos y una demostración remota de las medidas—, no más de una vez al año, con una Notificación previa de al menos 30 días, dentro del Horario Laboral, por un auditor independiente designado por el Cliente y sujeto a una obligación de confidencialidad; los costes de la auditoría corren a cargo del Cliente. Solo se realiza una inspección in situ si lo exige la ley o una autoridad de control, en las mismas condiciones.

D13. Responsabilidad. La responsabilidad de las Partes en virtud del presente Anexo se limita de conformidad con A10, salvo cuando el GDPR no permita dicha limitación.

D14. Prelación. En materia de tratamiento de datos personales, en caso de contradicción entre el presente Anexo y otras disposiciones del Contrato, prevalece el presente Anexo. El presente Anexo permanece en vigor durante el plazo del Contrato y hasta que se complete la supresión de los datos conforme a D11.

Subencargados del tratamiento de EduCore Network. EduCore Network recurre a los siguientes subencargados del tratamiento en función del servicio contratado; para un Pedido concreto solo se utilizan algunos de ellos (D7). Los proveedores pueden actuar a través de sus filiales en el EEE (por ejemplo, Anthropic Ireland, Limited; OpenAI Ireland Ltd). Las transferencias de datos fuera del EEE se realizan sobre la base de una decisión de adecuación (incluido el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU.) o de cláusulas contractuales tipo. Los proveedores de modelos de IA, de reconocimiento y síntesis de voz, de telefonía y de pasarelas de aplicaciones de mensajería son subencargados del tratamiento únicamente cuando se utiliza la cuenta de EduCore Network (B4.5, B4.8).

Categoría	Subencargados del tratamiento (país)
Alojamiento e infraestructura	Cloudflare, Inc. (EE. UU.); Netlify, Inc. (EE. UU.); Vercel Inc. (EE. UU.); Hetzner Online GmbH (Alemania); Amazon Web Services EMEA SARL (Luxemburgo); Google Cloud EMEA Limited (Irlanda); Microsoft Ireland Operations Limited (Irlanda); DigitalOcean, LLC (EE. UU.); Fly.io, Inc. (EE. UU.); Railway Corp. (EE. UU.); Render Services, Inc. (EE. UU.); OVH SAS (Francia); Scaleway SAS (Francia)
Bases de datos y almacenamiento de archivos	Supabase, Inc. (EE. UU.); Neon, Inc. (EE. UU.); MongoDB, Inc. (EE. UU.); Upstash, Inc. (EE. UU.); Turso, Inc. (EE. UU.); Backblaze, Inc. (EE. UU.); Wasabi Technologies LLC (EE. UU.); PlanetScale, Inc. (EE. UU.); Cloudinary Ltd. (Israel)
Autenticación de usuarios	Clerk, Inc. (EE. UU.); Okta, Inc. — Auth0 (EE. UU.)
Gestión de contenidos	Sanity AS (Noruega); Storyblok GmbH (Austria)
Modelos de IA, reconocimiento y síntesis de voz	Anthropic, PBC (EE. UU.); OpenAI, L.L.C. (EE. UU.); Google Ireland Limited — Gemini (Irlanda); Mistral AI (Francia); Cohere Inc. (Canadá); Groq, Inc. (EE. UU.); DeepL SE (Alemania); ElevenLabs, Inc. (EE. UU.); Deepgram, Inc. (EE. UU.); AssemblyAI, Inc. (EE. UU.); Cartesia AI, Inc. (EE. UU.); Replicate, Inc. (EE. UU.); Together Computer, Inc. (EE. UU.); Fireworks AI, Inc. (EE. UU.); xAI Corp. (EE. UU.); Speechmatics Ltd (Reino Unido)
Bases de datos vectoriales y búsqueda	Pinecone Systems, Inc. (EE. UU.); Qdrant Solutions GmbH (Alemania); Weaviate B.V. (Países Bajos); Algolia SAS (Francia)

Categoría	Subencargados del tratamiento (país)
Telefonía y pasarelas de aplicaciones de mensajería	Twilio Inc. (EE. UU.); Telnyx LLC (EE. UU.); Vonage — Ericsson (EE. UU.); Infobip Ltd. (Croacia); 360dialog GmbH (Alemania); Plivo Inc. (EE. UU.); Bird B.V. (Países Bajos)
Correo electrónico y envíos masivos	IONOS SE (Alemania); Resend, Inc. (EE. UU.); Brevo — Sendinblue SAS (Francia); ActiveCampaign, LLC — Postmark (EE. UU.); Sinch — Mailgun (EE. UU.); Google Ireland Limited — Workspace (Irlanda); Intuit Inc. — Mailchimp (EE. UU.); Twilio Inc. — SendGrid (EE. UU.)
Automatización	n8n GmbH (Alemania); Celonis SE — Make.com (Alemania); Zapier, Inc. (EE. UU.)
Supervisión de errores	Functional Software, Inc. — Sentry (EE. UU.); Better Stack, Inc. (EE. UU.)
Almacenamiento de código y credenciales	GitHub, Inc. (EE. UU.); GitLab Inc. (EE. UU.); AgileBits Inc. — 1Password (Canadá); Bitwarden, Inc. (EE. UU.)

Servicios en la cuenta del Cliente. Los siguientes servicios se conectan conforme a B1.7, B1.11, B4.5, B4.6 y B5.9 en las cuentas del Cliente y actúan como encargados del tratamiento del Cliente o como responsables independientes en sus propias condiciones; no son subencargados del tratamiento de EduCore Network, y el propio Cliente valora si su uso es admisible: Shopify International Limited; Lightspeed Commerce Inc. — Ecwid; Meta Platforms Ireland Limited — WhatsApp Business, Instagram; Telegram FZ-LLC; Cal.com, Inc.; Calendly LLC; Tally B.V.; Typeform S.L.; Google Ireland Limited — Maps, Analytics; Mapbox, Inc.; Microsoft Ireland Operations Limited — Clarity; PostHog, Inc.; Plausible Insights OÜ; Stripe Payments Europe, Ltd.; Mollie B.V.