

ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE LEMONTECH

1. Introducción.

LEMONTECH es una persona jurídica dedicada a las consultorías en tecnologías de la información, desarrollo y venta de software, arriendo, mantención, prestación de servicios de software bajo la modalidad SaaS (Software as a Service), y al desarrollo de invenciones, soluciones integrales y negocios relacionados con la informática, que cuenta con los conocimientos, experiencia y medios adecuados para prestar a terceros los servicios.

El presente “Acuerdo Marco de Servicios de LEMONTECH” (el “Acuerdo”) contiene los términos y condiciones que regirán su acceso y uso de los Servicios (conforme se define dicho término más adelante), y constituye un acuerdo entre la Parte Contratante de LEMONTECH (también referida como “Lemontech”, “nosotros”, “nos” o “nuestro”) y usted o la entidad que representa (“usted” o “Suscriptor”).

Este Acuerdo surtirá efecto cuando usted haga clic en el botón de “Acepto” o la casilla de verificación presentada con estos términos o, si es anterior, cuando usted utilice cualquiera de los Servicios (la “Fecha de Vigencia”).

Usted declara que tiene capacidad legal para celebrar contratos (p. ej., usted no es menor de edad). Si usted suscribe este Acuerdo en representación de una entidad, tal como la compañía para la cual trabaja, usted declara ante nosotros que tiene las facultades legales para obligar a dicha entidad.

La aceptación de este Acuerdo es condición esencial para que LEMONTECH pueda prestarle los Servicios. No aceptar el Acuerdo otorgará derecho a LEMONTECH a revocar los permisos de su cuenta, o impedir definitivamente el acceso.

Al aceptar este Acuerdo, usted manifiesta expresa, voluntaria e inequívocamente su consentimiento para respetar y hacer respetar, y en definitiva asegurar que en su calidad de usuario utilizará el servicio en conformidad con los términos y condiciones aquí detallados.

Para consultar las definiciones de ciertos términos que contengan mayúscula inicial, es necesario remitirse a la Sección 13 del presente Acuerdo.

2. Responsabilidades de LEMONTECH.

2.1. Habilitación:

LEMONTECH se obliga a llevar a cabo la instalación y activación de sus servidores para garantizar que el Suscriptor pueda utilizar correctamente el Servicio. Una vez finalizada la instalación y habilitación de los servidores, dará inicio el arrendamiento del Servicio, el que comprenderá el hosting de la aplicación, la mantención de los servidores y la realización de respaldos respectivos.

2.2. Hosting:

El hosting incluye almacenamiento de información en la base de datos y cualquier otro recurso utilizado que consuma capacidad de almacenamiento.

2.3. Mantención:

LEMONTECH realizará todas las tareas necesarias para el mantenimiento de los servidores con el fin de proveer adecuadamente el Servicio de la aplicación. Esto incluirá la provisión de todos los recursos necesarios para cubrir eventuales fallas de hardware, así como horas hombre de ingeniería cuando sea necesario.

2.4. Respaldo:

LEMONTECH respaldará semanalmente la base de datos del Suscriptor y almacenará un (1) respaldo con el objetivo de asegurar la integridad de la información. A solicitud del Suscriptor, LEMONTECH pondrá a su disposición el último respaldo realizado a través de un medio idóneo para aquello.

Al término del Servicio, LEMONTECH eliminará los datos del Suscriptor en un plazo máximo de 6 meses contados desde la fecha de término.

2.5. Capacitación:

LEMONTECH capacitará y/o orientará a los usuarios del Suscriptor acerca del funcionamiento de los Servicios por medio de los canales que disponga para ello. Esta suscripción incluirá un total de tres (3) horas asignadas.. En caso que el Suscriptor requiera capacitación adicional, deberá optar entre los diferentes paquetes de horas ofrecidos por LEMONTECH.

3. Sus responsabilidades.

3.1. Uso adecuado del Servicio:

Al comienzo del Servicio se asignará un Super Administrador y/o Administrador, dependiendo del Servicio contratado, asociado al Suscriptor, a quien le corresponderá habilitar el uso al resto de los usuarios y perfiles que estime convenientes, con la respectiva asignación de roles y gestión de privilegios incluyendo la posibilidad de crear otros Super Administradores y/o Administradores con iguales facultades y permisos dentro de la Plataforma.

El Usuario que ingrese Credenciales privadas a la plataforma será responsable de establecer los parámetros para permitir o prohibir que otros Usuarios accedan a ellas con el fin de conectar nuevos procesos en los que el primero participa. Será responsabilidad del Suscriptor disponer de un protocolo de contraseñas seguras que permita garantizar la seguridad de los accesos.

Los Usuarios deberán ingresar con los correos electrónicos designados por el Super Administrador y/o Administrador y posteriormente, configurar sus contraseñas.

Las contraseñas de las Credenciales son únicas e intransferibles para los Usuarios, y para LEMONTECH se encontrarán debidamente encriptadas, sin posibilidad de ser conocidas.

El Suscriptor será el responsable de la adecuada gestión de roles y permisos de los Usuarios, y determinará qué información podrán acceder, modificar o eliminar. LEMONTECH no se hará responsable de cómo se utilicen y gestionen las herramientas puestas a disposición del Suscriptor o los Usuarios.

El Suscriptor y los Usuarios se obligan a:

- No ingresar a la Plataforma malwares ni códigos maliciosos de ningún tipo.
- No utilizar la Plataforma para cometer actos ilícitos, engañosos, malintencionados o discriminatorios.

- No realizar ninguna acción que pudiera interferir, interrumpir, inhabilitar, sobrecargar o afectar en cualquier forma el correcto funcionamiento de la Plataforma o su interfaz.
- No proporcionar datos falsos o manipulados.
- No utilizar los Servicios o la Plataforma si es menor de 18 años.
- No publicar contenido ni realizar acción alguna en la Plataforma que infrinja o vulnere los derechos de terceros y/o que sea contrario a la ley, al presente Acuerdo, a la moral o al orden público establecido.
- No utilizar las marcas, signos distintivos, nombres comerciales, derechos de autor, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial de LEMONTECH, salvo previo consentimiento por escrito.
- No intentar acceder de manera maliciosa, ilícita o fraudulenta al servicio, sus funcionalidades o su código fuente
- No copiar, replicar ni sustraer, total o parcialmente, el código fuente que, lícita o maliciosamente hubiere obtenido, ni utilizar cualquier tipo de técnicas de ingeniería inversa o descompilar el código fuente.
- Utilizar las cuentas de usuario de manera personal e intransferible. Cada usuario será responsable y obligado a cautelar las credenciales de acceso que le fueron asignadas (usuario y contraseña) y mantenerlas de manera confidencial.

3.2. Restricciones técnicas del servicio

3.2.1. Límite de consultas a la API

El Suscriptor y los Usuarios se comprometen a no exceder un máximo de 10 requerimientos por segundo al utilizar la API.

3.2.2. Paginación de resultados

Se establece un límite de 100 registros por página para la paginación de consultas realizadas a través de la API.

3.3. Responsabilidad de la Organización por la utilización del Servicio

La Organización utilizará el Software exclusivamente conforme a los términos establecidos en el presente Acuerdo, evitando cualquier uso no autorizado o fuera del alcance del mismo. Además, se compromete a no realizar gestiones ni celebrar contratos de ningún tipo con terceros con el objeto de reemplazar o complementar el uso de este. Esto incluye la adquisición de nuevas licencias con terceros para el uso de programas o propiedad intelectual distintos al Software, así como cualquier otra modalidad.

La Organización no podrá, salvo autorización expresa por escrito de LEMONTECH, alquilar, vender, sublicenciar, ceder o transferir de cualquier manera sus derechos de uso del software conferidos por la Licencia, ni autorizar la copia total o parcial del mismo en otro equipo a excepción de lo permitido expresamente por este Acuerdo. Asimismo, la Organización no podrá ceder ni transferir de manera alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones derivados del Acuerdo, salvo autorización expresa y por escrito de LEMONTECH, según corresponda.

La Organización se hará directamente responsable por las faltas o acciones indebidas cometidas por los Usuarios que, por su cuenta, se registren en la Plataforma.

Cada usuario creado por cuenta de la Organización deberá aceptar por sí mismo este Acuerdo al ingresar por primera vez a la Plataforma. A partir de ese momento, tanto el Usuario como la Organización, serán responsables del pleno respeto y cumplimiento del

mismo.

4. Cargos y pagos.

4.1. Términos Comerciales.

LEMONTECH prestará el Servicio, facturará y cobrará conforme al precio y condiciones comerciales enviadas por correo electrónico al Suscriptor o a quien se designe como responsable de la aceptación de servicio y pago. En cualquier caso, los periodos anteriormente mencionados no serán inferiores a un (1) año. No obstante lo anterior, LEMONTECH se reserva el derecho a modificar ocasionalmente la tarifa periódica para el periodo de facturación siguiente, sea por razones de reajustes, incorporación de nuevos servicios asociados, o bien, por necesidades de la empresa. Toda modificación será notificada con la debida antelación, la cual en ningún caso será menor a un mes calendario. El Suscriptor (o la persona natural que haya contratado el Servicio para sí) acepta expresamente este derecho de modificación que tendrá LEMONTECH.

En caso de que el Suscriptor (o la persona natural que haya contratado el Servicio para sí) no esté de acuerdo con estas modificaciones, y siempre que estas afecten alguno de los elementos de la esencia del presente contrato, tendrá derecho a poner fin a su vínculo con LEMONTECH, de conformidad a lo establecido en la sección 6 siguiente, dentro del periodo de antelación que se le informe según lo establecido en el párrafo segundo anterior. Este término unilateral por parte del Suscriptor no dará derecho a indemnización alguna ni a la devolución de lo pagado, ya que el precio pactado y pagado constituye una unidad indivisible.

Si por cualquier motivo las cantidades debidas y los pagos no pudieran completarse a través de la forma y medios de pago convenidos en la respectiva negociación comercial, la Organización o Suscriptor quedará en todo caso obligada a satisfacer a LEMONTECH las cantidades impagas. LEMONTECH se reserva el derecho a obtener el cobro mediante cualquier otro medio, incluyendo los reajustes e intereses legales o corrientes que correspondan con ocasión de la morosidad. Se entenderá que el pago de la tarifa se encuentra en morosidad cuando transcurran treinta días desde que exista una factura impaga a la fecha de su vencimiento.

La Organización o Suscriptor autoriza a LEMONTECH a consultar, reportar, conservar, suministrar, solicitar o divulgar a las diferentes centrales de información y de riesgo oficiales de cada país, toda la información referente a su comportamiento comercial. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones de pago se podrá reflejar o consultar en las mencionadas bases de datos.

El suscriptor deberá realizar el pago de los Servicios dentro de los treinta (30) días posteriores a la emisión de la Factura por parte de LEMONTECH. En caso de que se superen los treinta (30) días de morosidad en el pago, LEMONTECH estará facultado para informar la falta de pago en DICOM o en la institución financiera pertinente según el país de residencia del Suscriptor.

El pago de los Servicios no incluye servicios complementarios o desarrollos extraordinarios no contemplados en la cotización inicial, los cuales -de posteriormente requerirse- tendrán un costo aparte.

A menos que la ley o los términos de una oferta de Servicio específica dispongan lo contrario, todas las suscripciones y/o ventas son definitivas y no reembolsables. Por lo tanto, se excluye expresamente cualquier tipo de derecho o facultad de retracto, arrepentimiento, restitución o cualquier símil. LEMONTECH se reserva el derecho de efectuar reembolsos u otorgar créditos, a su criterio exclusivo, a menos que la ley le obligue

a lo contrario. Si se efectúa un reembolso u se otorga un crédito, no tendrá la obligación de realizar el mismo reembolso o uno similar en el futuro. Esta política de reembolso no afecta ningún derecho legal no disponible o irrenunciable que pueda aplicarse.

5. Suspensión temporal.

LEMONTECH se reserva el derecho de restringir o bloquear, total o parcialmente, el acceso en una o más ubicaciones geográficas por motivos de ciberseguridad y compliance.

En todo caso, LEMONTECH se reserva el derecho para interrumpir o suspender, temporal o definitivamente, el Servicio en caso de morosidad. Esta información será comunicada ya sea por correo electrónico o al momento de ingresar un Usuario a la Plataforma. En caso de que se regularice la deuda morosa, LEMONTECH procederá a restablecer el Servicio en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde la notificación del pago.

6. Vigencia; Terminación.

6.1. Vigencia y Tarifa.

Una vez iniciada la suscripción del Usuario mediante la aceptación de este Acuerdo, la vigencia del vínculo contractual será indefinido y de tracto sucesivo, sin que las partes pacten una fecha de término.

Salvo que las partes acuerden condiciones contractuales específicas, atendida la particularidad o especialidad del servicio requerido por el Suscriptor, la tarifa por el uso de los Servicios será de carácter anual y se pagará anticipadamente a la prestación de estos.

El Suscriptor tendrá derecho a terminar el contrato mediante aviso por escrito enviado a su Ejecutivo de cuentas, con al menos 90 días de anticipación al inicio del siguiente período, conforme a la sección 4.1.

6.2. Finalización del Servicio.

En caso de incumplimiento o sospecha fundada de alguna de las obligaciones del numeral 3 de este Acuerdo, LEMONTECH se reserva el derecho de interrumpir el servicio de inmediato, sin necesidad de aviso previo respecto de todos los Usuarios que formen parte de la Organización y/o Suscriptor, hasta esclarecer lo sucedido.

En caso de que se identifique que la vulneración constituye un incumplimiento grave de las obligaciones emanadas del presente Acuerdo, LEMONTECH podrá dar por terminado el contrato en el acto, sin perjuicio de su derecho a ser íntegramente indemnizado por los perjuicios ocasionados.

Se considerará incumplimiento grave cuando la vulneración y/o incumplimiento de alguna de estas obligaciones por cualquier Usuario afecte la confidencialidad, disponibilidad, integridad y buen funcionamiento de la Plataforma, o bien, cuando se infrinjan las normas de la legislación aplicable. Las partes no renuncian a las indemnizaciones legales que fueren procedentes cuando, con ocasión de un incumplimiento contractual o legal, se produzcan daños a la otra parte.

6.2.2. Finalización del Servicio por el Suscriptor

El Suscriptor podrá dar por terminado el Acuerdo mediante notificación por escrito enviada a su Ejecutivo de cuentas, con al menos sesenta (60) días de antelación respecto a la fecha efectiva de la cancelación del Servicio. Si la suscripción se establece anualmente y se

financia con pagos trimestrales, la terminación anticipada conllevará la obligación de saldar las cuotas restantes establecidas en el plan de financiamiento por parte del Suscriptor. LEMONTECH tendrá el derecho de emitir y cobrar la factura de terminación conforme a los términos regulados en el contrato.

7. Derechos de propiedad.

La propiedad intelectual de todos los programas, software, métodos, algoritmos y sistemas computacionales, sus adecuaciones, especificaciones, estudios, invenciones, y soluciones, así como toda otra documentación o información técnica, generada o desarrollada por LEMONTECH con motivo u ocasión de la prestación de los Servicios objeto del presente Acuerdo, serán de propiedad exclusiva de LEMONTECH. Estos elementos no podrán ser divulgados ni utilizados por el Suscriptor y Usuarios sin la debida Licencia o el previo y expreso consentimiento de LEMONTECH.

El presente Acuerdo no otorga Licencias adicionales ni derechos de propiedad intelectual en favor de terceros que no estén expresamente contemplados en el mismo. El sólo hecho de que una parte permita o no reclame a la otra por el uso no autorizado de sus derechos de propiedad intelectual no implica la concesión de una Licencia.

8. Indemnización.

Las partes acuerdan que las obligaciones derivadas de este Acuerdo se extinguirán, sin responsabilidad para ninguna de las partes, en caso de que se vuelva imposible cumplir con ellas debido a eventos de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra circunstancia no imputable a alguna de las partes. Además, en tales circunstancias, ninguna de las partes estará obligada a pagar indemnización alguna a la otra parte.

9. Negación de responsabilidad.

LEMONTECH no responderá de manera alguna frente a la Organización, Suscriptor o terceros que efectúen algún tipo de reclamación, cuyo fundamento guarde relación con la actividad imputable a los Usuarios de dicha Organización y/o Suscriptor. En consecuencia, estos últimos están obligados a adoptar todas aquellas medidas tendientes a que sus Usuarios hagan un uso responsable de la Plataforma.

10. Limitaciones de responsabilidad.

Case Tracking (CT) actualizará y se conectará a los procesos que el Usuario registre como "activos" con permisos habilitados para ello en la Plataforma.

Para que CT pueda conectarse a un Proceso -con el objeto de que en lo sucesivo CT extraiga y entregue información de los movimientos y cambios de estado asociados a dicho Proceso- éste deberá ser previamente registrado por el Usuario que tenga permisos para ello.

El respectivo Usuario podrá registrar un Proceso siempre que al momento de realizarlo se contengan todos los datos necesarios para su adecuada individualización y, en todo caso, siempre que las condiciones técnicas de conexión con dicho Proceso así lo permitan.

Las conexiones a los sitios webs de las Entidades que realiza CT pueden ser públicas, o bien, requerir el registro e inicio de sesión a través de Credenciales privadas, en cuyo caso CT sólo podrá acceder a dichas conexiones a través del registro previo de la Credencial, con su respectiva contraseña, en el correspondiente de la Plataforma.

Con todo, las contraseñas de las Credenciales son únicas e intransferibles para los Usuarios. LEMONTECH nunca pedirá conocer dicha información, y tan sólo podrá sugerir que se ingrese de forma directa en la Plataforma con la mencionada encriptación, con el único objeto de conectarse adecuadamente a un Proceso. Excepcionalmente, se podrá solicitar el ingreso de las credenciales en un ambiente seguro y encriptado, distinto a CT, para efectos de evaluar la conexión con una determinada Entidad, o bien, para analizar mejoras en los productos de LEMONTECH. En todo caso, se garantizará la adopción de las Medidas Técnicas que permitan asegurar la confidencialidad de dichas contraseñas. Sin embargo, queda a salvo el derecho del Usuario de decidir no utilizar sus credenciales dentro de la Plataforma, aceptando éste lo beneficioso o gravoso que de ello pueda derivarse en la prestación del Servicio, reconociendo en este acto que su experiencia podría verse mermada por esta decisión, lo que podría limitar el potencial completo de la Plataforma.

Los Servicios que cumplen una función de intermediación de procesos judiciales (CaseTracking, por ejemplo), no constituyen en sí mismos un medio de notificación legal de las resoluciones de los organismos jurisdiccionales ante los cuales se llevan los procesos, ni pretende serlo, por lo que no exonera de la responsabilidad individual que le corresponda al Usuario para efectos de realizar el correcto seguimiento y avance de un determinado Proceso.

Estos Servicios, no tienen como objetivo reemplazar ni suplantar a los órganos jurisdiccionales que administran y proporcionan la información que se utiliza como fuente.

La conexión de un Proceso depende del funcionamiento del servidor o sitio web del respectivo organismo oficial que lo administra, por lo que LEMONTECH no puede asegurar ineludiblemente la entrega oportuna de la información, así como tampoco puede garantizar el completo y correcto funcionamiento de la conexión en todo momento. En consecuencia, el Usuario reconoce y acepta que la prestación del Servicio depende de otras redes, lo que podría resultar en una interrupción temporal debido a limitaciones de capacidad, disponibilidad o funcionamiento de estas redes. Asimismo, el funcionamiento del Servicio podrá verse condicionado o afectado por alguna circunstancia natural o artificial que afecten las comunicaciones desde y/o hacia CT con el respectivo servidor de la Entidad. Por lo tanto, puede ser interrumpido, suspendido o cortado por modificaciones o actividades que se realicen en el sitio web de conexión o en el servidor del respectivo organismo. De igual forma, puede haber interrupción del Servicio debido a la imperiosa necesidad de LEMONTECH de realizar ajustes o mejoras en CT en el menor tiempo posible para cumplir con la prestación del Servicio.

LEMONTECH se reserva la facultad para dar de baja las conexiones que, debido a dificultades técnicas o económicas, no le sea posible asumir. Esta situación será oportunamente notificada a sus Usuarios, sin perjuicio del derecho de estos para desistirse de la utilización del Servicio y rescindir el contrato, conforme a lo estipulado en este Acuerdo.

LEMONTECH no será responsable por los daños o perjuicios que pueda experimentar el Suscriptor o terceros debido al uso, funcionamiento o no funcionamiento del Servicio, especialmente, sin limitarse a ello, cuando se debiere a la suspensión del funcionamiento y/o operación del servicio contratado por razones de fuerza mayor o caso fortuito.

Para efectos de este contrato, serán consideradas como razones de fuerza mayor, de forma no taxativa, los problemas en la conexión del Suscriptor, un mal uso por su parte, o fallas en su sistema; cortes en el suministro eléctrico de las partes; terremotos o incendios en dependencias donde LEMONTECH aloje sus servidores o en sus oficinas; la presencia de malwares o de cualquier tipo de código malicioso que pueda producir daño, alteraciones o inconvenientes en los equipos y programas de las partes, o en los documentos que estos contengan; la itinerancia de conexión o datos de la página que actúa como fuente formal

para la información recopilada por LEMONTECH; cortes de enlaces proporcionadas por empresas proveedoras de internet y, en general, cualquier otro evento producido que pueda considerarse caso fortuito o fuerza mayor.

11. Modificaciones al Contrato.

El presente Acuerdo podrá ser actualizado, bastando para dicho efecto un envío de correo electrónico por parte de LEMONTECH a la dirección registrada en la Plataforma, indicándose los cambios efectuados, el texto final, y el plazo establecido para la entrada en vigencia de dichas modificaciones. Las reformas efectuadas siempre deberán obedecer a cambios comerciales, técnicos u operacionales necesarios para poder seguir prestando el servicio y no podrán imponer gravámenes adicionales no pactados que estén fuera de la naturaleza de la utilización del Servicio, sin perjuicio a lo establecido en la sección 4.1. La Organización (o la persona natural que haya contratado el Servicio para sí) acepta expresamente este derecho de modificación que tendrá LEMONTECH, mostrando su conformidad con el mismo.

12. Disposiciones generales.

12.1. Contratación según Territorio.

LEMONTECH es un proveedor internacional de SaaS. En tal calidad, los servicios ofrecidos podrán ser contratados en todas las jurisdicciones en las cuales LEMONTECH cuenta con operaciones.

12.2. Contratación según usuario y/o destinatario de los servicios.

Los servicios que LEMONTECH ofrece están destinados tanto a personas naturales como personas jurídicas o morales. En cada caso, se aplicará este Acuerdo con las particularidades y exclusiones detalladas a continuación.

Si usted está actuando como persona natural o física de forma directa, y pagará los servicios por su propia cuenta, se aplicarán íntegramente el presente Acuerdo.

Si usted utiliza la Plataforma como herramienta dentro de una Organización que previamente ha contratado el Servicio las disposiciones establecidas en el apartado "12.4 Términos y Condiciones exclusivos para una Organización" de este Acuerdo no le serán aplicables.

Si el Usuario goza de permisos de Super Administrador y/o Administrador y está ingresando a la Plataforma por haber usted gestionado previamente su contratación en nombre de una Organización a la que usted pertenece, el presente Acuerdo se entenderá, además, suscrito en representación de dicha Organización. En este caso, el pago respectivo de los Servicios por parte de la Organización a la que pertenece, constituirá prueba irrefutable de la suficiencia de las facultades y poderes con los que usted cuenta para aceptar el Acuerdo en nombre de ella.

No obstante, si después apareciere que usted no contaba con expresas facultades por escrito, el pago del Servicio posterior a la suscripción del Acuerdo realizado por la misma Organización, se entenderá como plena ratificación de dichos poderes y del consentimiento de ésta respecto del presente Acuerdo.

En todo caso, con la aceptación de este Acuerdo, la Organización estará obligada, a través de él (o los) Usuario(s) Administrador(es) que ésta designe, a adoptar todas las medidas organizativas mínimas y necesarias para la adecuada utilización de la Plataforma. Adicionalmente, la Organización responderá por la debida utilización de todos los restantes usuarios que se creen en la Plataforma por su cuenta, sin perjuicio del cumplimiento particular que corresponda a cada Usuario que acepte este Acuerdo.

En caso de que el presente Acuerdo sea aceptado durante un período de prueba gratuita por un periodo limitado, se aplicará todo su contenido compatible con la naturaleza temporal de los Servicios. En caso de posteriormente contratarse el Servicio, automáticamente se hará aplicable el texto en su integridad, según el tipo de Suscriptor y/o Usuario de los servicios descritos anteriormente, incluso sin necesidad de volver a aceptar este Acuerdo.

12.3. Alcance del servicio de este Acuerdo.

12.4. Términos y Condiciones exclusivos para una Organización.

Las presentes condiciones serán únicamente aplicables respecto de quien -en los términos referidos en el numeral 12.2 párrafo 4- hubiese contratado el Servicio, o bien, respecto a las personas naturales o físicas que contraten directamente el Servicio para sí mismas, según lo definido en el numeral 12.2 párrafo 2.

Lo anterior, no obsta a que la Organización deba cumplir y hacer respetar todos los demás apartados de este Acuerdo con todos los usuarios en su totalidad.

12.4.1. Licencia de Uso.

El presente Acuerdo incluye una licencia de uso de software, en virtud de la cual LEMONTECH concede una autorización de uso no exclusiva, intransferible y limitada a la Organización o Suscriptor (licenciataria/o) sobre los derechos de explotación inherentes al Servicio (su uso) a cambio del pago de un precio o canon periódico. De esta forma, se permite utilizar el software a la Organización, sin que se ceda o transfiera ningún otro derecho, incluido los derechos de propiedad intelectual del software, sea explícita o implícitamente

12.4.2. Disposiciones misceláneas.

12.4.2.1. Resolución de Controversias:

Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este Acuerdo, así como cualquier otro motivo, será sometida a la decisión de un árbitro arbitrador, conforme a lo siguiente:

Si la Parte Contratante es LEMONTECH SpA, el arbitraje se someterá al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo. Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de SANTIAGO A.G, para que, a petición por escrito de cualquiera de ellas, se designe a un árbitro arbitrador de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

Si la Parte Contratante es LEMONTECH Perú S.A.C el arbitraje se someterá al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, vigente al momento de solicitarlo. Las partes confieren poder especial irrevocable a dicha Organización o quien lo represente, para que, a petición escrita de cualquiera de ellas,

designe a un árbitro arbitrador de entre los integrantes del cuerpo arbitral del referido Centro de Arbitraje. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

Si la Parte Contratante es LEMONTECH México S.A.C.V el arbitraje se someterá al Reglamento Procesal de Arbitraje de la Cámara de Comercio de la Ciudad de México que se encuentre vigente al momento de solicitarlo. Las partes confieren poder especial irrevocable a dicha organización o quien lo represente, para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro arbitrador de entre los integrantes del cuerpo arbitral del referido Centro de Arbitraje. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

Para todos los efectos, el domicilio del Suscriptor corresponderá a aquel que aparezca en la respectiva facturación y el domicilio de LEMONTECH, será aquel que corresponda según el país de contratación, de acuerdo con la Parte Contratante.

12.4.2.2. Principio de supletoriedad:

El presente acuerdo se aplicará de forma supletoria a cualquier acuerdo suscrito con anterioridad, prevaleciendo en todo caso este último ante una eventual contradicción. En caso de suscribirse un nuevo contrato posterior a este Acuerdo, estas disposiciones no se entenderán derogadas, salvo mención expresa. En consecuencia, salvo disposición contraria, se aplicará supletoriamente a todo lo no regulado expresamente.

12.4.2.3. Principio de conservación:

Si por cualquier motivo o por aplicación de la Legislación respectiva se considerase que una o más cláusulas no son aplicables o son nulas, ello no afectará el resto del documento, el que seguirá siendo válido en lo que no sea incompatible con las respectivas legislaciones aplicables.

12.4.2.4. Caso de Suscriptor persona natural que contrate para su uso personal:

Tratándose de casos en que el Suscriptor sea una persona natural que ha contratado el Servicio para su uso particular, se entiende que el Suscriptor, por este acto, consiente y acepta expresamente el tratamiento de sus datos personales por parte de LEMONTECH, y el subtratamiento por parte de los proveedores de servicios de LEMONTECH.

Asimismo, se entenderá que para estos casos el Contrato de Encargado de Tratamiento detallado en el [Aviso de Privacidad de LEMONTECH \(https://www.lemontech.com/politicas-de-privacidad\)](https://www.lemontech.com/politicas-de-privacidad), será celebrado entre el Suscriptor, como Titular de los Datos Personales y a su vez como Responsable del Tratamiento, respecto de sus propios datos personales, y LEMONTECH como Encargado del Tratamiento.

13. Definiciones.

Para efectos de un correcto entendimiento, se han identificado en el texto de este Acuerdo conceptos relevantes destacados por ser escritos con la primera letra mayúscula, cuya definición puede encontrarse en el siguiente listado:

Credenciales: Información de identificación única, tales como nombre de usuario y contraseña, utilizada por un usuario para acceder y autenticarse en un sitio web o software.

CaseTracking (o CT): es una Plataforma de Software as a Service (SaaS) de propiedad de LEMONTECH, que permite a los usuarios obtener información de Procesos Judiciales y/o administrativos, cuyos datos del Proceso y archivos relacionados a Movimientos son

obtenidos por la Plataforma mediante una conexión con URLs de las respectivas Entidades que administran y publican dicha información. Así, la información se extrae desde la respectiva fuente oficial del órgano jurisdiccional con el objeto de encontrarse disponible en la Plataforma para efectos de su posterior consulta. La Plataforma además proporciona herramientas de gestión y notificación de diversos hitos asociados al Proceso, así como reportería asociada.

TimeBilling (o TB): es una plataforma de Software as a Service (SaaS), de propiedad de LEMONTECH, que permite control de gestión de trabajo legal mediante el tiempo utilizado por los usuarios a un centro de costos de trabajo o para un cliente, lo cual permite generar distinto tipo de controles para dar seguimiento al equipo de trabajo, incluyendo la utilización de herramientas como control y gestión de calendario. El equipo de trabajo ingresa en la plataforma y marcan sus horas trabajadas para un centro de costos o cliente a través de un usuario asignado. Todo ello, además, permite calcular los honorarios a cobrar para cada cliente del Suscriptor según el tiempo dedicado, así como también disponer de herramientas para control de facturas por servicios prestados. Cada suscriptor y usuario podrán, además, agregar información respecto de tareas, información de un caso o cliente.

Encargado del Tratamiento: En el contexto de protección de datos, es una persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trata datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Entidades: En el presente Acuerdo se refiere a una asociación o personas jurídicas o morales de derecho público o privado que administra oficialmente asuntos de un órgano jurisdiccional para publicar movimientos de los Procesos y/o notificaciones legales a los usuarios del servicio.

Ejecutivo: Ejecutivo de Lemontech a cargo del contacto con usted una vez implementado el Servicio.

Licencia: autorización de uso no exclusiva, limitada a la Organización o Suscriptor sobre los derechos de explotación del Servicio (su uso) a cambio del pago de un precio o canon periódico.

Medidas Técnicas: Las medidas de seguridad implementadas en la plataforma SaaS para proteger los datos y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Movimientos de los Procesos: Los cambios o actualizaciones realizados en los procesos judiciales, como acciones tomadas, actualización de estado, fechas clave, etc.

Normativa o Legislación Aplicable: Las leyes y regulaciones relevantes que rigen en un determinado país, incluyendo pero no limitado a aquellas sobre tratamiento de datos personales y el uso del software.

Organización: Persona física o jurídica o moral, sea de Derecho Público o Privado, que adquiere para sí el servicio de la Plataforma. Puede tener varios usuarios asignados a ella y que actúan bajo su cuenta y riesgo.

Parte Contratante: Aquella Organización o persona natural o moral con la que LEMONTECH firma este Acuerdo, de acuerdo a lo siguiente:

Si usted reside en Perú y pagará el servicio en moneda local, estará suscribiendo un contrato con Lemontech Perú S.A.C., Número de Identificación Fiscal 20608753614, domiciliada en Avenida La Paz N° 1477, Departamento 501, Miraflores, Lima, Perú.

Si usted reside en México y pagará el servicio en moneda local, estará suscribiendo un contrato con Lemontech México S.A.C.V., Número de Identificación Fiscal LME210928MA8, domiciliado en Bahía de Guantánamo 79, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

Si usted reside en Chile y pagará el servicio en moneda local, estará suscribiendo un contrato con Lemontech SpA, Rol Único Tributario N° 99.511.620-0, domiciliado en Los Militares 4777, oficina 1904 - 1905, Las Condes, Santiago, Chile.

Si usted no reside en ninguno de los países anteriormente mencionados, o bien, reside en alguno de estos, pero pagará el servicio en dólares americanos, estará suscribiendo un contrato con Lemontech SpA, Rol Único Tributario N° 99.511.620-0, domiciliado en Los Militares 4777, oficina 1904 - 1905, Las Condes, Santiago, Chile.

Plataforma: En el contexto del software SaaS, se refiere a la infraestructura tecnológica y el conjunto de servicios y funcionalidades proporcionadas por Lemontech para que los usuarios puedan acceder y utilizar el software.

Procesos o Causas Judiciales: Se refiere a los casos legales, juicios, o procedimientos judiciales que están siendo gestionados y monitoreados dentro del software.

Responsable del Tratamiento: En el contexto de la normativa de protección de datos, es la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo, que solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento de datos personales en el software.

Residencia: El país o jurisdicción donde reside físicamente un usuario o donde está ubicada una Organización que utiliza el software y su Plataforma.

SaaS (Software as a Service): Un modelo de distribución de software en el que el proveedor aloja y administra una aplicación en la nube y la pone a disposición de los usuarios a través de Internet.

Servicio: La provisión del software y todas las funcionalidades, soporte y beneficios ofrecidos por el proveedor a los usuarios dentro de la Plataforma SaaS, tales como CaseTracking o TimeBilling.

Super Administrador: Un nivel superior de administrador en CaseTracking con permisos adicionales que le permite acceder y administrar todos los usuarios en el software.

Suscriptor: La persona física o jurídica que ha contratado y ha suscrito al SaaS de Lemontech y tiene acceso a las funcionalidades y servicios proporcionados por el mismo.

Tratamiento de Datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas en datos personales, como la recopilación, almacenamiento, organización, procesamiento, modificación, divulgación o eliminación.

Acuerdo: Acuerdo Marco de Servicios de LEMONTECH. Se refiere al presente documento.

URL: Uniform Resource Locator, también conocida como dirección web, es una cadena de caracteres que especifica la ubicación de un recurso en la web, como una página web o un archivo.

Usuario: Una persona física, jurídica o moral que utiliza el software SaaS y cuya cuenta ha sido creada a través del suministro de Credenciales por el Super Administrador u otro usuario con permisos para ello.

Usuario Administrador: Un Usuario con privilegios adicionales que tiene la capacidad de administrar y configurar el software, así como de gestionar los usuarios y sus permisos dentro de una Organización. En el caso específico de CaseTracking, su creación se realiza a través del Súper Administrador, quien determina los permisos que como Administrador le corresponden.