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 en la sección 20), 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" u "Organización").

Este Acuerdo surtirá efecto desde que usted manifieste su aceptación a la propuesta económica realizada por LEMONTECH, o cuando usted haga clic en el botón de "Acepto" en la casilla de verificación presentada con estos términos o, si es anterior, cuando usted utilice cualquiera de los Servicios (la "Fecha de Vigencia").

El uso de los Servicios durante un período de prueba gratuita no constituirá aceptación de una Propuesta Comercial ni dará inicio a la Fecha de Vigencia, al plazo de contratación ni a la obligación de pago. Sin perjuicio de lo anterior, durante dicho período, el Cliente deberá cumplir con las obligaciones aplicables al uso de los Servicios establecidas en el presente Contrato

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, 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 20 del presente Acuerdo.

2. Responsabilidades de LEMONTECH.

2.1. Habilitación:

LEMONTECH se obliga a llevar a cabo la activación y habilitación de la plataforma para garantizar que el Suscriptor pueda utilizar correctamente el Servicio. Una vez finalizada la activación y habilitación de la plataforma, dará inicio al hosting de la aplicación, la mantención de la plataforma y la realización de respaldos respectivos.

El plazo contratado y la obligación de pago corren desde la Fecha de Vigencia, incluido el período de activación, habilitación e implementación de la plataforma.

2.2. Hosting:

El hosting incluye el almacenamiento de información en la base de datos y el uso de otros recursos necesarios que consuman capacidad de almacenamiento, conforme a un uso razonable y esperado del servicio. En caso de que el consumo de almacenamiento supere significativamente el uso ordinario y previsto, la empresa se reserva el derecho de aplicar cargos adicionales o limitar el acceso a ciertos recursos, previa notificación al cliente.

2.3. Mantención:

LEMONTECH realizará las tareas necesarias para el mantenimiento de la plataforma tecnológica con el fin de proveer adecuadamente el Servicio de la aplicación. Esto incluirá la implementación de mejoras y actualizaciones estándar del software, la solución de problemas técnicos relacionados con la funcionalidad y el rendimiento de la plataforma.

2.4. Respaldo:

LEMONTECH respaldará la base de datos del Suscriptor y almacenará un respaldo con el objetivo de asegurar la integridad de la información. A solicitud del Suscriptor, LEMONTECH pondrá a disposición el último respaldo realizado a través de un medio electrónico adecuado, conforme con las capacidades técnicas disponibles y acordadas entre las partes, tal como archivos exportables en formatos estándar, según se determine al momento de la solicitud.

Al término del Servicio, LEMONTECH mantendrá la información y los documentos del Suscriptor por un plazo máximo de 12 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. La cantidad de horas de capacitación será establecida de acuerdo a las características específicas del producto, con el objetivo de asegurar una implementación adecuada y el aprovechamiento pleno de los Servicios. En caso de que el Suscriptor requiera capacitación adicional, deberá optar por las horas ofrecidas por LEMONTECH, disponibles como servicios complementarios.

3. Sus responsabilidades.

3.1. Uso adecuado del Servicio:

Al comienzo del Servicio se asignará un Usuario Administrador, dependiendo del Servicio contratado, asociado al Suscriptor o a quien éste designe. Este rol tendrá la responsabilidad de habilitar el acceso al resto de los usuarios y perfiles que correspondan, con la respectiva asignación de roles y gestión de privilegios incluyendo la posibilidad de crear otros Usuarios Administradores con iguales facultades y permisos dentro de la Plataforma.

Para los Servicios que cumplen una función de intermediación de procesos judiciales, en caso de que la conexión de determinados procesos por su naturaleza requieran credencial privada, el usuario asociado a dichos procesos tendrá la potestad de establecer los parámetros que permitan o prohíban a otros usuarios el acceso, con el fin de conectar nuevos procesos asociados a dicha credencial.

Será responsabilidad del Suscriptor disponer de un protocolo de contraseñas seguras que permita garantizar la seguridad de los accesos. Además, el Suscriptor se compromete a mantener las contraseñas actualizadas de manera periódica para asegurar el correcto funcionamiento y la seguridad continua de la plataforma.

Los Usuarios deberán ingresar al sistema utilizando las credenciales asignadas la Organización. El acceso podrá realizarse a través de autenticación interna o mediante métodos de autenticación externa, según el caso. Posteriormente, los Usuarios deberán configurar sus contraseñas o seguir el proceso de autenticación asignado.

Las contraseñas de las Credenciales son únicas e intransferibles para los Usuarios, y serán almacenadas por LEMONTECH, debidamente encriptadas, en la base de datos asignada a cada Suscriptor. En el caso de que el usuario opte por compartirla por motivos de asistencia técnica, dicha credencial estará sujeta a estricta confidencialidad y reserva.

El Suscriptor será el responsable de la adecuada gestión de roles y permisos de los Usuarios, de acuerdo a lo permitido por el software, y determinará qué información podrán acceder, modificar o eliminar. Asimismo, el Suscriptor se compromete a administrar de forma adecuada las licencias activas, siendo responsable exclusivo de la asignación y desactivación de las mismas.

LEMONTECH no será responsable del uso, administración o configuración de las herramientas proporcionadas, ni de cómo el Suscriptor o sus Usuarios gestionen el acceso y utilización de los recursos y licencias disponibles.

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, especialmente a la normativa que regula el uso de las plataformas de los distintos poderes judiciales locales, así como también la normativa que regula el tratamiento de los datos personales y seguridad de la información.
- 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. En caso de superar este límite, Lemontech podrá suspender temporalmente el acceso al servicio. Dicha medida podrá aplicarse sin previo aviso y se mantendrá hasta que se restablezca el cumplimiento de los límites establecidos.

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, quedando prohibida cualquier acción que pueda comprometer, dañar o afectar la integridad, seguridad, funcionalidad o estabilidad de la Plataforma y/o el Software.

Sin previa autorización por escrito de LEMONTECH, la Organización no podrá realizar gestiones ni celebrar contratos con terceros, ni llevar a cabo actividades que modifiquen, interfieran o desvíen el uso autorizado del Software, incluyendo, entre otros, la adquisición de licencias o programas de terceros distintos al Software, la integración de herramientas o sistemas no aprobados que alteren su operación, la modificación no autorizada de código, interfaces o configuraciones, el uso de software malicioso o técnicas que vulneren su seguridad, o cualquier acción que ponga en riesgo la continuidad, confidencialidad o rendimiento del Servicio.

No obstante, la Organización podrá integrar herramientas o soluciones adicionales con el Software, siempre que dichas integraciones no alteren su funcionamiento ni su propósito original, y cumplan con los términos de este Acuerdo.

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. Por su parte, LEMONTECH podrá ceder o transferir, total o parcialmente, este Acuerdo y los derechos y obligaciones que de él emanan, sin necesidad de consentimiento del Suscriptor, (i) a cualquiera de sus Entidades Relacionadas, o (ii) a un tercero en el contexto de una fusión, adquisición, reorganización societaria, cambio de control o venta de todo o parte sustancial de sus activos o del negocio relacionado con el Servicio, bastando para ello una notificación escrita al Suscriptor.

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 a lo establecido en la propuesta comercial enviada y aceptada por el Suscriptor o a quien se designe como responsable de la aceptación de servicio y pago. Salvo que la propuesta comercial disponga expresamente otra cosa, las tarifas de suscripción se facturarán anualmente y por anticipado, al inicio de cada año contractual contado desde la Fecha de Vigencia, sin perjuicio de los ajustes que procedan por aumento de usuarios o cambios de plan conforme a las Condiciones especiales de cobro.

LEMONTECH se reserva el derecho a modificar la tarifa periódica para el periodo de facturación siguiente, sea por razones de reajustes, incorporación de nuevos servicios asociados, o bien, por cambios en los costos operativos necesarios para mantener la calidad del servicio. Toda modificación será notificada con la debida antelación, la cual en ningún caso será inferior a 30 días. El Suscriptor acepta expresamente este derecho de modificación que tendrá LEMONTECH.

En caso de que el Suscriptor 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, enviando una comunicación escrita a su Ejecutivo de cuentas y al correo electrónico fiscalia@lemontech.com, con al menos 30 días de anticipación. Este término unilateral por parte del Suscriptor no dará derecho a indemnización alguna ni a la devolución de lo pagado.

El precio de los Servicios incluye aquellos elementos específicamente señalados en la cotización aceptada por el Suscriptor. Quedan excluidos del precio cualquier servicio adicional, desarrollo extraordinario o mejoras no contempladas en la propuesta comercial inicial, tales como Addons o upsells, los cuales, en caso de ser solicitados posteriormente, tendrán un costo adicional.

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 propuesta 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. El pago de la tarifa se considerará en mora si transcurren quince (15) días desde la fecha de vencimiento de la factura sin que esta haya sido pagada.

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.

La Organización o Suscriptor deberá realizar el pago de los Servicios antes de la fecha de vencimiento de la factura, la cual por regla general será de 15 días posteriores a su emisión, sin perjuicio de la posibilidad de acordarse otro plazo. En caso de que transcurran treinta (30) días desde la fecha de vencimiento de la factura y no se haya verificado el pago de ésta, la Organización o el Suscriptor faculta a LEMONTECH a informar la falta de pago en DICOM o en la institución financiera que corresponda, según la normativa vigente del país

de residencia del Suscriptor.

En caso de que el Suscriptor no efectúe el pago dentro del plazo acordado, LEMONTECH podrá suspender el Servicio conforme al procedimiento establecido en la cláusula 5.

A menos que la Ley aplicable disponga 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 exclusivo criterio, a menos que la Ley aplicable le obligue a lo contrario. Si se efectúa un reembolso o 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.

4.2. Condiciones especiales de cobro

En los productos cuyo cobro se determina por número de usuarios activos o por planes paquetizados, como LemonSuite, la tarifa anual se facturará por anticipado sobre la base del número de usuarios o del plan indicado en la Propuesta Comercial. Si durante el año contractual el número máximo de usuarios activos en un mes supera lo contratado, o se produce un cambio a un plan superior, LEMONTECH facturará la diferencia correspondiente a los meses en que se haya producido el exceso o el cambio. La disminución de usuarios no dará derecho a reembolso ni crédito durante el año contractual en curso.

4.3. Condiciones especiales de Órdenes de compra.

En los casos en que sea necesaria la emisión de una Orden de Compra, el Suscriptor deberá emitir la Orden de Compra dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha en que se generó la obligación de pago, esto es, la aceptación de la propuesta comercial. En caso contrario, Lemontech podrá emitir la factura sin necesidad de dicha OC y los plazos de pago comenzarán a correr desde la fecha de emisión de la factura.

5. Suspensión temporal.

LEMONTECH se reserva el derecho de restringir o bloquear, total o parcialmente, el acceso a la Plataforma en una o más ubicaciones geográficas por las siguientes causales: **Suspensión por riesgo.** LEMONTECH podrá suspender, total o parcialmente, la prestación del Servicio, con efecto inmediato y sin aviso previo, cuando ello resulte razonablemente necesario para prevenir, mitigar o contener riesgos que puedan afectar la seguridad, integridad o disponibilidad de la Plataforma, o de los datos de LEMONTECH o de otros clientes, así como para cumplir con obligaciones legales o requerimientos u órdenes de una autoridad competente.

En tales casos, la medida se limitará al alcance y duración estrictamente necesarios para atender la situación que la motive. LEMONTECH notificará al Suscriptor tan pronto como sea razonablemente posible, indicando los motivos de la restricción o suspensión, y restablecerá el acceso o la prestación del Servicio, según corresponda, una vez que hayan cesado las circunstancias que justificaron la medida.

Suspensión por no pago. En caso de que el Suscriptor no pague cualquier monto adeudado en su fecha de vencimiento, LEMONTECH seguirá el siguiente procedimiento:

(a) **Notificación de vencimiento:** a la fecha de vencimiento, LEMONTECH informará al Suscriptor el monto adeudado.

(b) **Recordatorio:** si el pago sigue pendiente a los diez (10) días corridos desde el vencimiento, LEMONTECH enviará un recordatorio de pago.

(c) **Aviso de suspensión:** si el pago sigue pendiente a los veinte (20) días corridos desde el vencimiento, LEMONTECH notificará al Suscriptor que suspenderá el Servicio si no se paga dentro de los diez (10) días corridos siguientes.

(d) **Suspensión:** si el pago sigue pendiente a los treinta (30) días corridos desde el vencimiento, LEMONTECH podrá suspender temporalmente el Servicio, total o parcialmente, hasta que se regularice la deuda.

Todas las comunicaciones de este procedimiento se enviarán por correo electrónico al contacto de facturación que haya designado el Suscriptor o se podrán mostrar en la Plataforma cuando un Usuario ingrese. La suspensión no libera al Suscriptor de pagar los montos adeudados ni los que se devenguen durante la suspensión. Una vez regularizada la deuda, LEMONTECH restablecerá el Servicio en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde que se le notifique el pago.

6. Vigencia; Terminación.

6.1. Vigencia.

Una vez iniciada la suscripción del Usuario mediante la aceptación de este Acuerdo, la vigencia será de 3 años y se renovará automáticamente por 3 años a menos que el Suscriptor manifieste su intención en contrario mediante aviso por escrito enviado a su Ejecutivo de cuentas y al correo electrónico fiscalia@lemontech.com y al correo clientes-lemonsuite@lemontech.com, con al menos 90 días de anticipación al inicio del siguiente período contractual.

6.2. Terminación anticipada por Incumplimiento, Insolvencia o Sanciones.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 4.1, el Acuerdo solo podrá terminarse anticipadamente por las siguientes causales:

(a) **Incumplimiento grave con plazo para subsanar.** Cualquiera de las Partes podrá poner término al Acuerdo si la otra incurre en un incumplimiento grave de sus obligaciones y no lo subsana dentro de un plazo de treinta (30) días corridos contados desde la notificación escrita que lo detalle. Respecto del Suscriptor, se considerará incumplimiento grave, entre otros, aquel en que incurra el Suscriptor o cualquiera de sus Usuarios y que afecte la confidencialidad, disponibilidad, integridad o buen funcionamiento de la Plataforma, o que infrinja la legislación aplicable o las políticas de LEMONTECH informadas al Suscriptor o publicadas, incluidas las relativas a seguridad de la información, protección de datos y cumplimiento normativo. La finalización del Servicio aplicará sin perjuicio del derecho a ser íntegramente indemnizado por los perjuicios ocasionados por la otra parte.

(b) **Insolvencia.** Si una de las Partes incurre en un procedimiento de insolvencia, quiebra, liquidación o cesión de bienes a sus acreedores.

(c) **Sanciones**. Si una de las Partes está sujeta a, o incurre en, una violación de las leyes o normativa de sanciones económicas o control de exportaciones que resulten aplicables.

Queda expresamente excluida la facultad de cualquiera de las Partes de poner término al Acuerdo por su sola conveniencia o sin expresión de causa.

La Parte que ponga término al Acuerdo conforme a esta cláusula deberá enviar una

notificación escrita a la otra Parte (en el caso del Suscriptor, a su Ejecutivo de cuentas y al correo electrónico fiscalia@lemontech.com) indicando la causal invocada.

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.

7.1 Retroalimentación

LEMONTECH podrá además utilizar, cualquier retroalimentación, sugerencia o comentario que el Suscriptor o sus Usuarios proporcionen voluntariamente respecto del Servicio, para efectos de desarrollo y mejora de sus productos, en tanto dicho uso no revele información confidencial del Suscriptor ni lo identifique públicamente sin su autorización previa. El uso de dicha retroalimentación con fines de comercialización, marketing o publicidad que identifique al Suscriptor requerirá su consentimiento previo y expreso. Por su parte, el Suscriptor conserva todos los derechos sobre los datos que ingrese, cargue o genere a través de la Plataforma, incluidos los datos personales de sus Usuarios, cuyo tratamiento por LEMONTECH se sujeta a lo dispuesto en el Contrato de Encargo de Tratamiento (DPA).

7.2 Uso de marcas y signos distintivos

Salvo que las partes dispongan lo contrario, LEMONTECH podrá utilizar la marca y nombre del Suscriptor en materiales publicitarios, incluyendo, pero no limitado a, presentaciones, sitios web y redes sociales. Dicho uso deberá realizarse de buena fe, respetando la integridad del diseño y contenido de la marca, sin modificaciones ni alteraciones de la misma.

8. Confidencialidad.

Durante la vigencia del presente contrato y por un período de tres (3) años a partir de su terminación, ambas partes se comprometen a mantener en estricta confidencialidad toda la información compartida, ya sea de naturaleza comercial, técnica, financiera o de cualquier otra índole, que se revele en el marco de este Acuerdo (la "Información Confidencial").

La parte receptora de dicha información se obliga a no divulgar, reproducir, distribuir, ni utilizar de manera alguna la Información Confidencial sin el consentimiento previo y por escrito de la parte divulgadora.

Las partes reconocen que la Información Confidencial es propiedad exclusiva de la parte que la divulga y se comprometen a no ejercer derechos de propiedad o uso sobre dicha información, a menos que se autorice expresamente por escrito.

La obligación de confidencialidad no será aplicable a la información que: (i) sea de dominio público sin que haya sido divulgada por la parte receptora en contravención de este contrato; (ii) haya sido legalmente recibida de un tercero sin obligación de confidencialidad;

o (iii) deba ser divulgada por requerimiento de autoridad competente, en cuyo caso la parte receptora notificará previamente a la parte divulgadora.

Las partes adoptarán todas las medidas necesarias para asegurar que su personal, asesores o colaboradores mantengan la misma confidencialidad respecto de la información obtenida bajo este contrato.

No constituirá infracción a esta cláusula el uso de los Datos del Suscriptor que LEMONTECH realice conforme a la cláusula 9.

9. Uso de Inteligencia Artificial por parte de LEMONTECH

Los Servicios y el soporte asociado podrán utilizar inteligencia artificial ("IA"), aprendizaje automático o funcionalidades similares (en conjunto, las "Funcionalidades de IA"), desarrolladas por LEMONTECH o por terceros. LEMONTECH podrá entrenar sus Funcionalidades de IA utilizando los Datos del Suscriptor y datos de uso de la Plataforma, con sujeción a los siguientes resguardos:

(a) Uso agregado: los Datos del Suscriptor se utilizarán preferentemente en conjunto con datos de otros clientes, y no de forma aislada o individualizada.
(b) Entorno cerrado: el entrenamiento se realizará en un entorno cerrado y no público, y las Funcionalidades de IA resultantes se utilizarán exclusivamente para prestar y mejorar los Servicios de LEMONTECH.
(c) No divulgación: LEMONTECH adoptará medidas razonables para que los resultados generados por las Funcionalidades de IA no reproduzcan ni revelen Datos del Suscriptor a terceros, incluidos otros clientes de LEMONTECH.
(d) Exclusiones: no se utilizarán para entrenamiento las Credenciales, contraseñas ni claves de acceso a plataformas de terceros registradas en la Plataforma.
(e) Proveedores: las herramientas de IA de terceros utilizadas por LEMONTECH son de nivel empresarial y sus proveedores actuarán como subencargados. LEMONTECH contrata con dichos proveedores condiciones que les impiden utilizar los Datos del Suscriptor para entrenar sus propios modelos. LEMONTECH no utilizará, a sabiendas, los Datos del Suscriptor para entrenar IA de acceso público.
(f) Seguridad: los Datos del Suscriptor estarán protegidos por las medidas de seguridad establecidas en la cláusula 11.
(g) Minimización: los datos personales que no sean necesarios para el entrenamiento o la evaluación de las Funcionalidades de IA serán excluidos o seudonimizados.

Las Funcionalidades de IA son de naturaleza probabilística y constituyen una herramienta de apoyo a la productividad; no sustituyen el juicio profesional humano. La supervisión de las salidas generadas por dichas funcionalidades, así como la decisión de utilizarlas o seguirlas, es responsabilidad exclusiva del Suscriptor y de sus Usuarios, sin que LEMONTECH garantice su exactitud, integridad o idoneidad para un propósito determinado. Las Funcionalidades de IA específicas incluidas en el Servicio contratado se detallarán en la propuesta comercial correspondiente.

9.1 Uso aceptable de las Funcionalidades de IA

El Suscriptor será responsable del uso que él y sus Usuarios hagan de las Funcionalidades de IA, y se obliga a utilizarlas conforme al presente Acuerdo, a la documentación del Servicio y a la legislación aplicable. En particular, el Suscriptor y sus Usuarios no podrán:

a) Utilizar las salidas generadas por las Funcionalidades de IA como fundamento exclusivo de decisiones que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente a personas, sin una revisión humana previa y adecuada, conforme a la legislación aplicable.
b) Ingresar o tratar en las Funcionalidades de IA datos personales, incluidos datos sensibles, respecto de los cuales el Suscriptor no cuente con una base de licitud suficiente o no haya cumplido los deberes de información exigidos por la normativa aplicable.
c) Intentar acceder, extraer, replicar o realizar ingeniería inversa de los modelos, instrucciones, configuraciones o lógica subyacente de las Funcionalidades de IA, ni utilizarlas para desarrollar productos o servicios que compitan con los de LEMONTECH.
d) Eludir, desactivar o manipular las salvaguardas, filtros o limitaciones de las Funcionalidades de IA, incluyendo mediante instrucciones diseñadas para alterar su comportamiento previsto.
e) Utilizar las Funcionalidades de IA para generar contenido ilícito, engañoso o que infrinja derechos de terceros, incluidos derechos de propiedad intelectual y de privacidad.
f) Presentar las salidas generadas por las Funcionalidades de IA a terceros como si fueran resultado exclusivo del juicio profesional humano, cuando la normativa o las reglas profesionales aplicables exijan informar el uso de IA.

Cuando las Funcionalidades de IA registren o analicen la actividad de los Usuarios, el Suscriptor será responsable de informar previamente a dichos Usuarios sobre ese tratamiento y de cumplir las obligaciones que le correspondan conforme a la legislación laboral y de protección de datos aplicable.

10. Protección de Datos Personales y Privacidad

Respecto de los datos personales contenidos en los Datos del Suscriptor, el Suscriptor actúa como Responsable del Tratamiento y LEMONTECH como Encargado del Tratamiento. LEMONTECH los tratará exclusivamente por cuenta del Suscriptor, conforme a sus instrucciones documentadas y con el solo fin de prestar el Servicio. Este Acuerdo, el Contrato de Encargo de Tratamiento (DPA) y la configuración de la Plataforma que realice el Suscriptor constituyen sus instrucciones documentadas.

LEMONTECH como Encargado del Tratamiento. El tratamiento de los datos personales se rige por el Contrato de Encargo de Tratamiento de LEMONTECH correspondiente a cada uno de los softwares. El DPA forma parte integrante de este Acuerdo y se entiende aceptado por el Suscriptor al aceptar el Acuerdo, sin necesidad de suscripción separada. El DPA regula, entre otras materias, las medidas técnicas y organizativas de seguridad, los subencargados autorizados, la notificación de incidentes de seguridad, la asistencia al Suscriptor en el ejercicio de derechos de los titulares, las transferencias internacionales y la devolución y eliminación de los datos al término del Servicio. Si las Partes suscriben un DPA específico, este prevalecerá sobre el DPA publicado en las materias que regule.

LEMONTECH como Responsable del Tratamiento. LEMONTECH trata en calidad de Responsable los datos de identificación y contacto de los representantes, Usuarios y personas de contacto del Suscriptor que sean necesarios para gestionar la relación contractual, administrar cuentas y accesos, facturar y cobrar, prestar soporte, resguardar la seguridad de la Plataforma y cumplir obligaciones legales. Este tratamiento se funda en la ejecución del presente Acuerdo, en el cumplimiento de obligaciones legales y en el interés legítimo de LEMONTECH, y se rige por el Aviso de Privacidad de LEMONTECH, disponible

en https://www.lemontech.com/legal/politica-de-privacidad. El Suscriptor se obliga a poner este tratamiento en conocimiento de sus representantes, Usuarios y personas de contacto.

Obligaciones del Suscriptor. El Suscriptor declara y garantiza que cuenta con una base de licitud para el tratamiento de los datos personales contenidos en los Datos del Suscriptor y para encomendar dicho tratamiento a LEMONTECH, y que ha cumplido los deberes de información frente a sus titulares conforme a la Normativa Aplicable.

Prevalencia. En caso de contradicción entre este Acuerdo y el DPA en materia de tratamiento de datos personales, prevalecerá el DPA, salvo en lo relativo a las limitaciones de responsabilidad de la cláusula 14, que se aplicarán en todo caso.

11. Seguridad

LEMONTECH mantiene medidas técnicas y organizativas razonables y conformes a estándares de la industria, destinadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Suscriptor (las “Medidas Técnicas”, según se definen en este Acuerdo).

El Suscriptor podrá solicitar la realización de auditorías de seguridad respecto de los Servicios, siempre que el contrato respectivo tenga una vigencia igual o superior a un (1) año. Las auditorías deberán ser solicitadas con una anticipación razonable de, al menos, quince (15) días hábiles y deberán coordinarse previamente con LEMONTECH, incluyendo su alcance, modalidad, fecha y horario de realización, de manera de evitar interferencias indebidas con la prestación de los Servicios o con las operaciones de LEMONTECH. En todo caso, LEMONTECH pondrá a disposición del Suscriptor, a su solicitud, las certificaciones, informes y demás documentación disponible que acrediten sus medidas de seguridad.

Las auditorías deberán limitarse a aquellos aspectos que resulten razonablemente necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones de seguridad de LEMONTECH aplicables a los Servicios, y no podrán implicar acceso a información confidencial de terceros, información de otros clientes, código fuente, credenciales, sistemas o ambientes que no sean necesarios para los fines de la auditoría, ni comprometer la seguridad o continuidad de los Servicios. LEMONTECH podrá, cuando resulte razonablemente suficiente, atender las solicitudes de auditoría mediante la entrega de información y documentación disponible, incluyendo certificaciones, informes, cuestionarios de seguridad y otros antecedentes que permitan acreditar sus medidas técnicas y organizativas de seguridad.

LEMONTECH no estará obligada a adoptar, certificarse en o adherirse integralmente al marco, framework, políticas, estándares o controles internos de seguridad del Suscriptor. Lo anterior no impedirá que LEMONTECH cumpla con aquellas políticas, requisitos o controles de seguridad del Suscriptor que hayan sido previamente informados, sean razonablemente aplicables a los Servicios y resulten compatibles con las medidas y estándares de seguridad implementados por LEMONTECH.

Los costos y gastos razonables asociados a la realización de las auditorías serán de cargo del Suscriptor. En caso de que la auditoría requiera la asignación de recursos, personal, servicios especializados o la realización de actividades que impliquen costos adicionales para LEMONTECH, dichos costos serán previamente informados al Suscriptor y deberán ser asumidos por este.

LEMONTECH mantendrá sus propias medidas técnicas y organizativas de seguridad, así como las certificaciones y estándares de seguridad de la industria que le sean aplicables, y

podrá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones de seguridad mediante sus propios mecanismos de revisión, monitoreo, auditoría y control.

12. Declaraciones y Garantías.

Declaraciones mutuas. Cada Parte declara y garantiza que: (i) se encuentra válidamente constituida y vigente conforme a la legislación de su domicilio; (ii) cuenta con las facultades necesarias para celebrar este Acuerdo y cumplir sus obligaciones; y (iii) la celebración y ejecución de este Acuerdo no infringe ningún contrato del que sea parte ni la normativa que le resulte aplicable.

Garantía del Servicio. LEMONTECH garantiza que, durante la vigencia del Acuerdo, el Servicio funcionará sustancialmente conforme a la documentación aplicable puesta a disposición del Suscriptor, y que los servicios profesionales asociados, tales como habilitación, implementación, capacitación y soporte, serán prestados con la debida diligencia y conforme a los estándares generalmente aceptados en la industria.

Remedio exclusivo. En caso de incumplimiento de la garantía anterior, el Suscriptor deberá notificarlo por escrito a LEMONTECH, describiendo razonablemente el incumplimiento, dentro de los treinta (30) días siguientes a haberlo detectado. Recibida la notificación, LEMONTECH, a su elección y costo, corregirá el Servicio o volverá a prestar los servicios profesionales defectuosos dentro de un plazo razonable. Lo dispuesto en este párrafo constituye el único y exclusivo remedio del Suscriptor y la única responsabilidad de LEMONTECH ante el incumplimiento de la garantía del Servicio.

Exclusiones. La garantía del Servicio no será aplicable a fallas que deriven de: (i) el uso del Servicio en contravención a este Acuerdo o a la documentación aplicable; (ii) modificaciones, integraciones o configuraciones no realizadas o autorizadas por LEMONTECH; (iii) servicios, plataformas o datos de terceros; o (iv) causas atribuibles al Suscriptor o a sus Usuarios.

Exclusión de otras garantías. Salvo lo expresamente dispuesto en esta cláusula y en la máxima medida permitida por la ley aplicable, el Servicio se proporciona “en el estado en que se encuentra”, y LEMONTECH no otorga ninguna otra garantía, expresa o implícita, incluyendo garantías de comerciabilidad, idoneidad para un propósito determinado o funcionamiento ininterrumpido o libre de errores, ni que el Servicio satisfará los requerimientos o resultados de negocio específicos del Suscriptor. Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas 9 y 14.

13. Indemnización.

Indemnización por parte de LEMONTECH. LEMONTECH mantendrá indemne y defenderá al Suscriptor frente a cualquier reclamo de un tercero que alegue que el Servicio, tal como es proporcionado por LEMONTECH y utilizado conforme a los términos de este Acuerdo, infringe derechos de propiedad intelectual de dicho tercero, y pagará los daños y perjuicios finalmente declarados por un tribunal competente, o acordados en una transacción aprobada por LEMONTECH conforme al párrafo de Control de la Defensa siguiente. Lo anterior no será aplicable en la medida que el reclamo derive de: (i) modificaciones al Servicio no realizadas por LEMONTECH; (ii) la combinación del Servicio con productos, servicios o datos no proporcionados por LEMONTECH; o (iii) el uso del Servicio en contravención a este Acuerdo o a la documentación aplicable.

Indemnización por parte del Suscriptor. El Suscriptor mantendrá indemne y defenderá a LEMONTECH frente a cualquier reclamo de un tercero que derive de: (i) los datos que el Suscriptor o sus Usuarios ingresen, almacenen o procesen a través de la Plataforma; (ii) el

uso indebido del Servicio por parte del Suscriptor o sus Usuarios en contravención a este Acuerdo; o (iii) la conducta del Suscriptor o sus Usuarios en la Plataforma, y pagará los daños y perjuicios finalmente adjudicados por un tribunal competente, o acordados en una transacción aprobada por el Suscriptor conforme al párrafo de Control de la Defensa siguiente.

Control de la Defensa. La Parte indemnizante tendrá el derecho a asumir el control y la dirección exclusiva de la defensa de cualquier reclamo cubierto por esta cláusula, incluyendo la elección de abogados y la negociación de una transacción, siempre que dicha transacción no imponga a la Parte indemnizada obligación de admitir responsabilidad ni de realizar o abstenerse de realizar alguna acción, sin su consentimiento previo y por escrito. La Parte indemnizada deberá notificar por escrito y sin demora injustificada a la Parte indemnizante sobre el reclamo, y prestar cooperación razonable, a costo de la Parte indemnizante, en la defensa del mismo.

14. 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.

LEMONTECH no será responsable por cualquier fallo, error, interrupción o mal funcionamiento de los servicios proporcionados por terceros proveedores o plataformas con los que la Plataforma esté integrada. Esto incluye, pero no se limita a, cualquier servicio o datos esenciales para el funcionamiento de la Plataforma, como información externa, servicios de pago, tasas de cambio, o cualquier otro tipo de dato o funcionalidad dependiente de dichos proveedores o plataformas.

LEMONTECH no será responsable por demoras en el inicio o durante el proceso de implementación del servicio cuando dichas demoras sean atribuibles exclusivamente al Suscriptor. En ningún caso, estas demoras podrán ser consideradas como una razón válida para el no pago de las facturas correspondientes.

Límite máximo de responsabilidad. La responsabilidad total y agregada de cualquiera de las Partes frente a la otra, por cualquier causa y bajo cualquier teoría de responsabilidad, contractual o extracontractual, que derive de o se relacione con este Acuerdo o con la propuesta comercial correspondiente, no excederá el monto equivalente a las tarifas pagadas o pagaderas por el Suscriptor a LEMONTECH durante los seis (6) meses inmediatamente anteriores al hecho que dio origen a la reclamación. En ningún caso ninguna de las Partes será responsable frente a la otra por daños indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales, o por lucro cesante o pérdida de datos o de ingresos, aun cuando se hubiese advertido de la posibilidad de dichos daños.

Excepciones al límite. Las limitaciones establecidas en el párrafo anterior no serán aplicables a: (i) las obligaciones de indemnización por infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros conforme a la cláusula 13; (ii) el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en la cláusula 8; (iii) la obligación del Suscriptor de pagar las tarifas y demás montos adeudados bajo este Acuerdo y la propuesta comercial; (iv) los daños causados con dolo o culpa grave; (v) la infracción por parte del Suscriptor o sus Usuarios de los derechos de propiedad intelectual de LEMONTECH o de las restricciones de uso establecidas en la cláusula 3; y (vi) la violación de las leyes o normativa de sanciones económicas o control de exportaciones aplicables. Sin perjuicio de lo anterior, la

responsabilidad derivada de incidentes de seguridad o vulneraciones que afecten datos personales tratados por LEMONTECH por cuenta del Suscriptor no quedará comprendida en el numeral (ii) anterior y se regirá exclusivamente por los límites establecidos en el Contrato de Encargo de Tratamiento.

15. Seguros.

LEMONTECH mantendrá, durante la vigencia del Acuerdo, los seguros que razonablemente estime adecuados conforme a las prácticas habituales de la industria de software como servicio, los que podrán incluir coberturas de responsabilidad profesional (errores y omisiones) y de riesgos cibernéticos. La contratación o existencia de dichos seguros no ampliará ni modificará en forma alguna los límites y exclusiones de responsabilidad establecidos en este Acuerdo.

16. **Fuerza mayor.**

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.

17. 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.

18. Disposiciones generales.

18.1 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.

18.2 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 aplicará 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 “19.1 Términos y Condiciones exclusivos para una Organización” de este Acuerdo no le serán aplicables.

Si un Usuario goza de permisos suficientes y está ingresando a la Plataforma por haber gestionado previamente su contratación en nombre de una Organización a la cual pertenece, el presente Acuerdo se entenderá, además suscrito en representación de dicha Organización. Si después apareciera que no contaba con poder o facultades suficientes para obligar a la Organización, el pago del Servicio realizado por esta misma se entenderá como plena ratificación del presente Acuerdo y de la propuesta económica según la cual se está prestando el Servicio.

En todo caso, con la aceptación de este Acuerdo, la Organización estará obligada, a través del (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.

19. Alcance del servicio de este Acuerdo.

19.1 Términos y Condiciones exclusivos para una Organización.

Las presentes condiciones serán únicamente aplicables respecto de quien hubiese contratado el Servicio, o bien, respecto a las personas naturales o físicas que contraten directamente el Servicio para sí mismas.

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.

19.1.1 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

19.1.2 Disposiciones misceláneas.

19.1.2.1. 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. de 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.

19.2 Principio de supletoriedad:

El presente Acuerdo se aplicará de forma supletoria a los acuerdos celebrados entre las partes con anterioridad. Dichos acuerdos prevalecerán en caso de contradicción mientras se mantengan vigentes, únicamente respecto de los Servicios que comprendan.

Todo acuerdo que las partes celebren con posterioridad, se regirá supletoriamente por el presente Acuerdo en lo que no regule, sin que este se entienda derogado, salvo mención expresa.

19.3 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.

20. 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:

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

Addons: Es una extensión o módulo adicional que se integra con un software principal para agregarle nuevas funciones o mejorar las existentes sin alterar la estructura básica del programa. Los addons son opcionales y permiten que los usuarios personalicen y amplíen las capacidades del software según sus necesidades específicas.

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.

Contrato de Encargo o DPA: El contrato que regula el tratamiento de datos personales que LEMONTECH realiza en calidad de Encargado del Tratamiento por cuenta del Suscriptor, correspondiente al Servicio contratado. Forma parte integrante de este Acuerdo y se entiende aceptado junto con él. Si las Partes suscriben un DPA específico, este prevalecerá sobre el DPA publicado en las materias que regule. Las expresiones “Contrato de Encargo de Tratamiento”, “Contrato de Encargo” y “DPA” se utilizan indistintamente en este Acuerdo.

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.

Datos del Suscriptor: Toda información, contenido, documentos y datos, incluidos datos personales, que el Suscriptor o sus Usuarios ingresen, carguen o generen en la Plataforma, así como los resultados que las Funcionalidades de IA generen a partir de ellos.

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.

Entidad Relacionada: Respecto de una Parte, cualquier entidad que, directa o indirectamente, controle a dicha Parte, sea controlada por ella o se encuentre bajo control común con ella. Para estos efectos, “control” significa la titularidad, directa o indirecta, de más del cincuenta por ciento (50%) del capital o de los derechos de voto de una entidad, o la facultad de dirigir su administración.

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

Fecha de Vigencia: La fecha en que el Suscriptor acepta este Acuerdo, ya sea mediante la aceptación de la propuesta económica realizada por LEMONTECH, o cuando haga clic en el botón de “Acepto” en la casilla de verificación presentada con estos términos o, si es anterior, cuando utilice cualquiera de los Servicios, lo que ocurra primero.

Licencia: Autorización de uso no exclusiva y limitada a la Organización o Suscriptor para el uso del Servicio, que está sujeta a un precio o canon periodico determinado en función del número máximo de usuarios activos durante el mes.

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, jurídica 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., RUC 20608753614, domiciliada en Avenida La Paz Nº 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. de C.V., RFC 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 Nº 99.511.620-0, domiciliado en Avenida Apoquindo 4501 oficinas 1901 y 1903, comuna de 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 Nº 99.511.620-0, domiciliado en Avenida Apoquindo 4501 oficinas 1901 y 1903, comuna de 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, TimeBilling o LemonSuite.

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.

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.

Lemonflow: Es una plataforma de Software as a Service (SaaS) propiedad de LEMONTECH, diseñada para centralizar y gestionar la operación legal. Permite dar seguimiento a normativas, automatizar procesos de cumplimiento y gestionar riesgos e incidentes mediante flujos de trabajo optimizados, concentrando en una solución las herramientas necesarias para reducir costos y minimizar incumplimientos. Con funcionalidades de trazabilidad, colaboración en línea y reportes personalizados, Lemonflow proporciona información sobre normativas implementadas, riesgos priorizados e incidentes reportados, facilitando la adaptación a cambios regulatorios.

LemonSuite: Es una plataforma de Software as a Service (SaaS) propiedad de LEMONTECH, diseñada para optimizar la gestión del tiempo, documentos, proyectos y tareas en el ámbito legal. Ofrece una solución simple y eficiente para registrar horas trabajadas, gestionar clientes y administrar la facturación. Con LemonSuite, los usuarios pueden registrar el tiempo dedicado a cada tarea, organizar proyectos y gestionar clientes, documentos, así como generar informes y facturas basados en el tiempo invertido en cada caso. Además, la plataforma incluye herramientas para el seguimiento de actividades y el control de pagos, todo a través de una interfaz intuitiva que simplifica la gestión diaria de los equipos legales.

LIA Memory: Es un asistente de inteligencia artificial propiedad de LEMONTECH, diseñado para automatizar el registro del tiempo dedicado al trabajo legal. Ofrece una solución simple y eficiente para capturar las horas trabajadas sin depender de la memoria ni de reconstrucciones manuales. Con LIA Memory, los abogados pueden detectar automáticamente su actividad digital, asociarla al cliente y al asunto correspondientes, y recibir una glosa redactada junto con una sugerencia de registro de horas lista para aprobar con un solo clic. Además, la herramienta transforma la tarea de registrar tiempo en un proceso de validación de sugerencias, lo que evita reconstruir la agenda al final del día o del mes. Todo esto se hace desde una experiencia intuitiva que simplifica la gestión diaria del tiempo de los equipos legales.

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

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 usuario con permisos correspondientes.

Upsell: Es el aumento en el precio del Servicio debido a la actualización de su plan actual o la venta de productos o servicios adicionales que complementan lo que el Suscriptor ya ha adquirido.

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.