

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL Y ATENCIÓN AUTOMATIZADA

Las presentes Condiciones Generales, junto con las condiciones particulares que en su caso se acuerden entre las partes, regulan la prestación por parte de Futura Service Provider SA (en adelante, el **Operador**) de servicios de atención automatizada mediante sistemas de inteligencia artificial al cliente contratante (en adelante, el **Cliente**), constituyendo conjuntamente el contrato de prestación de servicios (en adelante, el **Contrato**).

1. Objeto. El presente Contrato tiene por objeto la prestación por parte del Operador de un servicio de atención automatizada y asistente virtual basado en tecnologías de inteligencia artificial, destinado a la gestión de interacciones entre el Cliente y sus propios usuarios finales a través de canales de voz y mensajería digital (en adelante, el **Servicio**).

2. Domicilio. A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del Cliente y del Operador el que conste en la hoja de datos del Contrato. Como condición esencial del Contrato el Cliente debe ser residente en España, pudiendo el Operador denegar la prestación del Servicio desde que tenga conocimiento de que el Cliente no cumple este requisito.

3. Servicio. El Servicio consiste en la provisión por parte del Operador de una solución tecnológica de asistente virtual y atención automatizada, que mediante el uso de sistemas de inteligencia artificial, permite, entre otras funcionalidades: (i) Atender llamadas telefónicas entrantes y comunicaciones de voz equivalentes y/o generar llamadas salientes; (ii) Gestionar interacciones escritas a través de canales de mensajería tales como WhatsApp, Telegram, Webchat, SMS u otros canales digitales que, en su caso, se habiliten, que serán contratados por el Cliente conforme a lo establecido en la cláusula séptima; (iii) Gestionar citas, reservas o reuniones; (iv) Tramitar o registrar pedidos y, en su caso, apoyar procesos de venta; (v) Facilitar información sobre el estado de pedidos, servicios o incidencias; (vi) Proporcionar información general sobre productos y servicios del Cliente u otras consultas definidas por éste; (vii) Atender llamadas telefónicas entrantes y comunicaciones de voz equivalentes y (viii) otras interacciones de similares características. El Servicio se configura, parametriza e integra conforme a las instrucciones y decisiones del Cliente, pudiendo el Operador utilizar o integrar tecnologías propias o de terceros, incluyendo modelos de inteligencia artificial, servicios de procesamiento de lenguaje natural, sistemas de reconocimiento o síntesis de voz, plataformas de mensajería y otros servicios tecnológicos necesarios para el funcionamiento del sistema. Asimismo, el Servicio podrá incluir funcionalidades de atención automatizada mediante voz o texto, gestión conversacional asistida por agentes humanos, automatización de comunicaciones entrantes y salientes, así como herramientas de análisis y gestión de interacciones con usuarios finales; sin que ello suponga asesoramiento ni intervención del Operador en la relación jurídica entre el Cliente y sus usuarios finales. El Cliente será el único responsable de los casos de uso activados, de los contenidos, mensajes, flujos conversacionales y reglas de funcionamiento que se configuren en el sistema, así como de la determinación de las operaciones que el asistente virtual puede realizar (incluida la gestión de citas, ventas, pedidos o comunicaciones informativas), de conformidad con lo previsto en el presente Contrato.

4. Descripción y funcionamiento del Servicio. El Servicio se basa en una arquitectura tecnológica que permite la recepción, procesamiento y generación automatizada de comunicaciones mediante el uso de herramientas de inteligencia artificial capaces de interpretar información recibida mediante voz o texto y generar respuestas o ejecutar acciones conforme a la configuración establecida por el Cliente. El Servicio podrá integrarse con los sistemas informáticos del Cliente, incluyendo CRM, sistemas de gestión empresarial, plataformas de comercio electrónico u otras herramientas internas, mediante APIs u otros mecanismos de interoperabilidad técnica. El correcto funcionamiento del Servicio podrá depender, entre otros factores, de la correcta configuración inicial del sistema, la calidad, disponibilidad y estructura de la información proporcionada por el Cliente, el correcto funcionamiento de los sistemas

informáticos del Cliente, la disponibilidad de infraestructuras tecnológicas y servicios de terceros necesarios para la prestación del Servicio. El Operador proporcionará la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento de la plataforma, sin perjuicio de que determinadas funcionalidades del sistema puedan depender de servicios externos o integraciones tecnológicas cuya disponibilidad o funcionamiento no dependa exclusivamente del Operador. En el caso de los servicios de gestión conversacional escrita, el sistema permite la interacción entre el Cliente y sus usuarios finales mediante plataformas de mensajería tales como WhatsApp, Telegram, Messenger, Webchat u otros sistemas de mensajería equivalentes, titularidad del Cliente. La configuración inicial del Servicio, así como cualquier modificación posterior de flujos, mensajes, reglas de negocio o integraciones, se realizará sobre la base de las instrucciones y contenidos facilitados por el Cliente. El Cliente será responsable de revisar y validar los textos, mensajes, respuestas tipo, condiciones comerciales y, en general, cualquier contenido que el sistema utilice en sus interacciones con los usuarios finales, incluso cuando el Operador haya colaborado en su redacción o parametrización. La plataforma podrá permitir la participación de agentes humanos designados por el Cliente, quienes podrán gestionar conversaciones, transferirlas entre agentes, organizarlas por equipos o departamentos, etiquetar interacciones, realizar comentarios internos o intervenir en conversaciones iniciadas o gestionadas por sistemas automatizados. En los casos en que el sistema esté operando mediante agentes de inteligencia artificial, las conversaciones podrán ser monitorizadas en tiempo real por agentes humanos, quienes podrán intervenir en cualquier momento, asumir la conversación o sustituir al sistema automatizado cuando así lo consideren oportuno o cuando el propio usuario final solicite interactuar con un agente humano. El sistema podrá mantener registros técnicos de las interacciones, incluyendo historiales de conversación, registros de eventos, etiquetado de interacciones o información estadística relativa al uso del Servicio. Asimismo, la plataforma podrá generar informes de actividad y métricas de funcionamiento, tales como volumen de conversaciones, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, actividad por agente o por equipos, así como otros indicadores relacionados con el uso del Servicio. El Servicio podrá incluir funcionalidades de evaluación de la calidad del servicio, tales como encuestas de satisfacción u otros mecanismos de valoración de las interacciones por parte de los usuarios finales. Asimismo, el sistema podrá permitir el envío de comunicaciones salientes automatizadas o campañas de mensajería, incluyendo recordatorios de citas, avisos informativos u otras comunicaciones iniciadas por el Cliente hacia sus usuarios finales, mediante los canales de comunicación habilitados en el Servicio. En determinados casos, el Servicio podrá incluir agentes o asistentes de inteligencia artificial capaces de atender llamadas telefónicas, gestionar interacciones en lenguaje natural, resolver consultas basadas en información previamente configurada o interactuar con aplicaciones del Cliente mediante integraciones técnicas. La configuración, programación o entrenamiento de dichos agentes podrá requerir la incorporación al sistema de documentación, bases de conocimiento o información facilitada por el Cliente, así como la realización de tareas de programación o integración técnica necesarias para su correcto funcionamiento.

5. Naturaleza del sistema de inteligencia artificial. El Cliente reconoce y acepta expresamente que el Servicio se basa en el uso de sistemas de inteligencia artificial y sistemas automatizados de procesamiento de lenguaje, cuyo funcionamiento se fundamenta en modelos estadísticos, probabilísticos y algoritmos de aprendizaje automático. Las respuestas o acciones generadas por el sistema son el resultado de procesos automatizados de interpretación y generación de información que pueden verse afectados por múltiples factores técnicos, incluyendo la calidad de los datos de entrada, el contexto de las interacciones, la configuración del sistema o las limitaciones inherentes a la tecnología utilizada. El Cliente reconoce igualmente que el Servicio no

constituye un sistema infalible ni un mecanismo de asesoramiento profesional, sino una herramienta tecnológica de automatización de interacciones cuya utilización requiere, en su caso, la supervisión, validación o control por parte del Cliente. El Cliente se compromete, cuando así lo exija la normativa aplicable o la naturaleza del caso de uso, a garantizar una adecuada supervisión humana del uso del Servicio y a informar a sus usuarios finales de que están interactuando con un sistema de inteligencia artificial. En consecuencia, el Cliente asume las limitaciones y riesgos tecnológicos propios de los sistemas de inteligencia artificial en entornos automatizados de atención a usuarios. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente declara conocer y aceptar expresamente que: (i) Los sistemas de inteligencia artificial utilizados en el marco del Servicio pueden generar respuestas o realizar acciones que no sean exactas, puedan contener errores, resultar incompletas o no adecuadas a las expectativas del Cliente o de sus usuarios finales; (ii) El Servicio no sustituye el juicio, criterio ni la supervisión humana del Cliente, quien deberá establecer los controles, revisiones y verificaciones que considere necesarias sobre los resultados obtenidos a través del sistema y (iii) El uso del Servicio se realiza bajo el exclusivo criterio y responsabilidad del Cliente, quien asume los riesgos tecnológicos y operativos derivados del funcionamiento de los sistemas de inteligencia artificial integrados en el mismo.

El Cliente será el único responsable de informar adecuadamente a sus usuarios finales de que las interacciones se realizan, total o parcialmente, mediante sistemas de inteligencia artificial, así como, en su caso, de las características esenciales del Servicio, de los riesgos tecnológicos asociados y de la forma de contactar con un agente humano cuando resulte exigible o adecuado. El Operador no será responsable del incumplimiento por el Cliente de sus obligaciones de información, transparencia o atención al consumidor, que deberán ser cumplidas por el Cliente conforme a la legislación vigente aplicable. El Cliente reconoce que las tecnologías de inteligencia artificial y los servicios de terceros utilizados para la prestación del Servicio se encuentran sujetos a una rápida evolución, técnica y regulatoria. El Operador podrá adaptar, modificar o sustituir determinadas funcionalidades, tecnologías o proveedores cuando ello resulte necesario por motivos técnicos, de seguridad, de continuidad del servicio o para el cumplimiento de nueva normativa aplicable, informando al Cliente de los cambios que le afecten de forma relevante. Estas adaptaciones no otorgarán, por sí mismas, derecho de indemnización al Cliente.

6. Uso del Servicio y responsabilidad del Cliente. El Servicio se presta exclusivamente para su utilización por el Cliente en el marco de su actividad empresarial o profesional. En ningún caso el Cliente podrá utilizar el Servicio para prestar, por sí mismo, servicios de atención automatizada o asistentes virtuales a terceros como si se tratara de una plataforma propia, salvo autorización expresa y escrita del Operador. El Cliente utilizará el Servicio bajo su exclusiva responsabilidad en el marco de su actividad empresarial o profesional y en relación con las interacciones que mantenga con sus propios usuarios, clientes o terceros. El Cliente será el único responsable de determinar la finalidad, alcance y modo de utilización del Servicio, así como de la configuración de los flujos de interacción, contenidos, respuestas automatizadas o acciones que el sistema pueda ejecutar en relación con sus usuarios finales. En particular, el Cliente será responsable de (i) la información facilitada al sistema para su funcionamiento, (ii) la configuración de las integraciones con sus sistemas informáticos o bases de datos, (iii) las decisiones comerciales, operativas o informativas que se ejecuten a través del sistema automatizado (iv) el cumplimiento de la normativa aplicable a su actividad, incluyendo la normativa en materia de consumo, comercio electrónico, protección de datos personales o cualesquiera otras que resulten aplicables. El Cliente será igualmente responsable de la relación que mantenga con sus usuarios finales y de las consecuencias derivadas de las comunicaciones, decisiones o acciones que se produzcan mediante el uso del Servicio. El Cliente mantendrá indemne y exonerará de responsabilidad al Operador frente a cualquier reclamación, sanción, daño o coste (incluidos honorarios razonables de abogados) que traiga causa de un uso del Servicio contrario al Contrato, a la normativa aplicable o a los derechos de terceros. En particular, el Cliente asume íntegramente las consecuencias derivadas de

la utilización del Servicio para (i) la formalización o gestión de citas, reservas o reuniones, (ii) la tramitación o gestión de pedidos, ventas o contrataciones, (iii) la facilitación de información sobre productos, servicios, precios, plazos o condiciones contractuales, y (iv) cualquier otra interacción mantenida con sus usuarios finales a través de canales de voz o mensajería integrados en el Servicio. El Cliente reconoce que el Operador no interviene en la relación jurídica ni comercial entre el Cliente y sus usuarios finales y que actúa únicamente como proveedor de una herramienta tecnológica de soporte conversacional.

7. Servicios y plataformas tecnológicas de terceros. Para la prestación del Servicio, el Operador podrá utilizar o integrar servicios tecnológicos proporcionados por terceros, incluyendo plataformas de mensajería como WhatsApp Business, cuyos costes o condiciones puedan ser establecidos directamente por el proveedor de la plataforma, servicios de inteligencia artificial, infraestructuras de comunicaciones u otros proveedores tecnológicos necesarios para el funcionamiento del sistema. El Cliente reconoce que dichos servicios y plataformas se rigen por sus propios términos y condiciones de uso, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente, además de su contratación conforme a los términos y condiciones establecidos por éstos al respecto, no teniendo el Operador ninguna responsabilidad en dicha contratación; asegurarse de que el uso que realice de dichas plataformas cumple con las condiciones establecidas por sus respectivos proveedores y con la normativa aplicable. El Operador no será responsable de las limitaciones, modificaciones, interrupciones del servicio, cambios en las condiciones de uso o cualquier otra circunstancia derivada del funcionamiento o disponibilidad de dichas plataformas o servicios de terceros. El Cliente reconoce expresamente que, con carácter general, los servicios de terceros integrados en el Servicio (incluyendo, a título meramente enunciativo, proveedores de modelos o sistemas de inteligencia artificial, plataformas de procesamiento de lenguaje natural o servicios de reconocimiento y síntesis de voz) no ofrecen un régimen reforzado de confidencialidad o "blindaje" específico sobre la información tratada, más allá de lo previsto en sus propios términos y condiciones estándar. Cualquier configuración o contratación adicional que implique la habilitación de entornos, planes o soluciones tecnológicas que ofrezcan garantías reforzadas de confidencialidad, aislamiento o no utilización de la información a efectos de entrenamiento de modelos deberá ser expresamente solicitada por el Cliente, quedando sujeta a la disponibilidad de dichos servicios, a la aceptación por parte del Operador y, en su caso, a la aceptación por el Cliente de la propuesta económica correspondiente. En ausencia de dicha contratación específica, el Cliente acepta que el Servicio se presta bajo las condiciones estándar de los proveedores tecnológicos integrados, sin que el Operador asuma responsabilidad alguna por los tratamientos realizados por dichos terceros dentro del marco de sus propios términos y condiciones.

8. Limitación y exclusión de responsabilidad del Operador.

8.1. El Servicio se proporciona como una herramienta tecnológica de automatización de interacciones basada en sistemas de inteligencia artificial. En consecuencia, el Operador no garantiza que el funcionamiento del sistema sea ininterrumpido, completamente preciso o libre de errores, ni que las respuestas, decisiones o acciones generadas por el sistema se ajusten plenamente a las expectativas del Cliente o de sus usuarios finales. El Operador no será responsable de: (i) errores, interpretaciones incorrectas o resultados imprecisos generados por los sistemas de inteligencia artificial utilizados en la prestación del Servicio; (ii) decisiones comerciales, operativas o informativas adoptadas por el Cliente o por sus usuarios finales como consecuencia de las interacciones realizadas mediante el sistema; (iii) el funcionamiento, disponibilidad o limitaciones de plataformas o servicios tecnológicos de terceros integrados en el Servicio; (iv) incidencias derivadas de la configuración del sistema realizada por el Cliente, de la información proporcionada por este o de la calidad, precisión o actualización de los datos de entrada utilizados por el sistema y (v) la utilización que el Cliente realice de la información, contenidos o resultados generados por el sistema, ni de las consecuencias derivadas de su aplicación en procesos de negocio, toma de decisiones, comunicaciones comerciales, atención al cliente o cualesquiera otras finalidades; En ningún caso el Operador será responsable ni frente al Cliente ni frente a terceros

de daños indirectos, especiales, incidentales, punitivos o consecuenciales, incluyendo, a título enunciativo, lucro cesante, pérdida de negocio, oportunidades comerciales, daño reputacional, pérdida de datos ni por cualesquiera perjuicios derivados de decisiones adoptadas sobre la base de la información o interacciones generadas mediante el Servicio. Sin perjuicio de lo anterior, y salvo en los casos de dolo o negligencia grave del Operador que sean directamente imputables y no deriven, directa o indirectamente, de decisiones, configuraciones, instrucciones o usos del Servicio realizados por el Cliente la responsabilidad total acumulada del Operador frente al Cliente por cualesquiera conceptos derivados del Contrato quedará limitada, en todo caso, al importe efectivamente satisfecho por el Cliente al Operador por el Servicio en una mensualidad del servicio en el mes que origine la reclamación. El Cliente renuncia expresamente a reclamar al Operador cantidad alguna que exceda de dicho límite máximo, incluso en el supuesto de que existan múltiples reclamaciones, procedimientos o causas de acción.

8.2. Asunción de riesgos por parte del Cliente. El Cliente declara conocer la naturaleza experimental y estadística de las tecnologías de inteligencia artificial utilizadas en el Servicio, así como sus limitaciones técnicas y riesgos inherentes. En particular, el Cliente entiende y acepta que el sistema puede: (i) no comprender correctamente determinadas instrucciones o mensajes, (ii) generar respuestas imprecisas, desactualizadas o incompletas, (iii) no interpretar adecuadamente determinados matices de lenguaje natural, acentos, ruidos ambientales u otros factores propios de las comunicaciones de voz, y (iv) interactuar con los usuarios finales de manera distinta a la que el Cliente pudiera esperar en situaciones concretas. El Cliente asume expresamente todos los riesgos derivados de la utilización del Servicio para la gestión de citas, pedidos, ventas, atención al cliente, comunicaciones informativas o cualquier otra finalidad vinculada a su actividad, comprometiéndose a implantar, cuando sea necesario, mecanismos de supervisión humana, revisión posterior, muestreo de conversaciones y otros controles de calidad que resulten adecuados al nivel de riesgo asociado a cada caso de uso. En consecuencia, el Cliente exige al Operador de cualquier responsabilidad derivada de errores, omisiones, malentendidos, pérdidas de oportunidad de negocio, cancelaciones de citas, pedidos no tramitados, duplicados o incidencias análogas que puedan producirse como resultado del funcionamiento del sistema o de la interacción de los usuarios finales con el mismo, sin perjuicio de las limitaciones legales imperativas que resulten de aplicación.

9. Garantías. El Operador, una vez contratado el Servicio por parte del Cliente, y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente (i) solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario, (ii) asignar al Cliente un límite de crédito y (iii) limitar temporalmente el acceso al Servicio, restringir determinadas funcionalidades del mismo o suspender su utilización hasta que desaparezcan las circunstancias que motivaron la adopción de dichas medidas. Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente derivadas del presente Contrato o de cualquier otra relación contractual mantenida con el Operador, (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago de las cantidades debidas al Operador, o (iii) la existencia de indicios razonables de fraude, morosidad, utilización indebida del Servicio o uso contrario a lo dispuesto en el presente Contrato o en la normativa aplicable. Las comunicaciones relativas a la adopción de estas medidas podrán realizarse por cualquier medio que permita dejar constancia de su recepción por el Cliente, incluyendo correo u otros medios electrónicos de comunicación. En los supuestos de retrasos reiterados en el pago, el depósito se devolverá cuando quede acreditado que durante un período continuado de un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas emitidas por el Operador al Cliente. En cualquier caso, la cuantía del depósito o aval en estos supuestos no será superior al consumo medio estimado de tres (3) meses del Servicio contratado. En los demás casos, la garantía, la asignación de límite de crédito o la restricción de servicios desaparecerán tan pronto como el Operador tenga constancia de que los supuestos que motivaron la adopción de tales medidas ya no existen. Si el

Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio, el Operador podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todas las facturas, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias que permitan la devolución.

Scoring y solvencia

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago del Cliente derivadas de su relación con el Operador, el Operador podrá tratar los datos personales del Cliente con la finalidad de evaluar su solvencia económica y gestionar los riesgos derivados de la relación contractual, pudiendo consultar, cuando proceda, sistemas de información crediticia o ficheros de solvencia patrimonial conforme a la normativa vigente. Asimismo, en caso de impago de obligaciones dinerarias derivadas del presente Contrato, el Operador podrá comunicar los datos relativos al incumplimiento a sistemas comunes de información crediticia en los términos previstos en el art. 20 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

Información del Servicio.

El Operador podrá facilitar al Cliente la información relevante relativa al funcionamiento, actualización o condiciones de uso del Servicio mediante comunicaciones electrónicas, avisos en su página web o a través de los canales de soporte habilitados.

10. Reclamaciones. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la prestación del Servicio, podrá dirigir su reclamación al Operador al domicilio social sito en Alcalá de Guadaira (Sevilla), Calle San Nicolas Diez, 9 o por correo electrónico futurasp@futurasp.es. El plazo para presentar reclamaciones será de un (1) mes desde que el Cliente tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación. Se asignará un número de referencia a la reclamación. La existencia de una reclamación no exime al Cliente de la obligación de abonar las cantidades facturadas, sin perjuicio de las regularizaciones que, en su caso, procedan. El Cliente podrá acudir, en su caso, a los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos previstos en la normativa aplicable. El Cliente otorga plena validez a los registros almacenados en los sistemas del Operador relativos a las conversaciones entre el Operador y el Cliente, salvo prueba en contrario.

11. Seguridad. El Cliente es responsable de la custodia diligente y el mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que le sean facilitados en relación con el Servicio. Dichos mecanismos de acceso son personales e intransferibles y deberán ser utilizados exclusivamente por el Cliente o por las personas autorizadas por este bajo su responsabilidad. El Cliente será responsable de cualquier uso del Servicio realizado mediante sus credenciales de acceso, incluso cuando dicho uso haya sido realizado por terceros que hayan tenido acceso a las mismas. Además de las obligaciones anteriores, el Cliente se compromete a implantar medidas de seguridad razonables en sus propios sistemas y entornos (incluidos accesos a CRM, ERP, pasarelas de pago o sistemas de reservas integrados con el Servicio), de forma que el uso del Servicio no comprometa la seguridad de la información ni de las credenciales del Cliente. El Operador no será responsable de incidentes de seguridad que traigan causa de vulnerabilidades, configuraciones inadecuadas o falta de medidas de protección en los sistemas del Cliente.

12. Protección de Datos Personales. En relación con los datos personales que puedan ser tratados en la prestación del Servicio objeto del presente Contrato, las partes reconocen que el Cliente tendrá la condición de Responsable del Tratamiento, en la medida en que determina los fines y medios del tratamiento de los datos personales de sus usuarios, clientes o terceros, mientras que el Operador actuará como encargado del tratamiento, al tratar dichos datos por cuenta del Cliente para la prestación del Servicio. El tratamiento de datos personales se realizará de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como cualquier otra normativa aplicable en la materia. Las condiciones específicas que regulan el acceso y tratamiento de datos personales por parte del Operador en su condición de encargado del tratamiento se establecerán

en el correspondiente **Acuerdo de Encargo de Tratamiento** que se adjunta como Anexo I al Contrato. El Cliente declara y garantiza que dispone de una base jurídica válida para el tratamiento de los datos personales de los usuarios finales cuyos datos puedan ser tratados mediante el Servicio, así como que ha cumplido con las obligaciones de información y demás requisitos establecidos en la normativa de protección de datos. El Operador tratará los datos personales únicamente en la medida necesaria para la prestación técnica del Servicio, de acuerdo con las instrucciones del Cliente y con lo establecido en el citado acuerdo de encargo de tratamiento. Cuando para la prestación del Servicio resulte necesario utilizar proveedores tecnológicos o servicios de terceros que puedan implicar el acceso o tratamiento de datos personales, dicha circunstancia se regulará igualmente en el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento. El Cliente podrá ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad previstos en el RGPD y en la LOPDGDD, especificando el derecho que desea ejercer a través de las siguientes vías: a) por escrito dirigido a Futura Service Provider SA a la atención del Delegado de Protección de Datos. Además, en caso de no ser atendida su solicitud el cliente tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente en materia de Protección de Datos. En caso de tener que ponerse en contacto con nuestro delegado de protección de datos lo puede realizar en la siguiente dirección de correo: dpo@futurasp.es. El Operador informa al Cliente de que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de emergencia (112), si así fueren solicitados o de conformidad con aquellos supuestos previstos en la legislación vigente nacional o europea.

Tratamiento de información en interacciones gestionadas mediante sistemas de inteligencia artificial.

El Cliente reconoce que el funcionamiento del Servicio implica el procesamiento automatizado de información introducida o transmitida durante las interacciones mantenidas entre los usuarios finales y el sistema, ya sea mediante texto, voz u otros formatos de comunicación habilitados. Dicha información podrá incluir, entre otros elementos, consultas, instrucciones, datos facilitados por los usuarios finales, contenido de conversaciones, grabaciones de voz o transcripciones generadas automáticamente por el sistema, así como cualquier otra información incorporada durante la utilización del Servicio. El Cliente será responsable de determinar la información que puede ser tratada a través del Servicio, así como de establecer, en su caso, las limitaciones, advertencias o instrucciones necesarias para los usuarios finales respecto del uso del sistema. El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio para el tratamiento de categorías especiales de datos personales, salvo que ello resulte estrictamente necesario para su actividad y se haya garantizado previamente el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos aplicable. El Operador tratará la información generada durante las interacciones exclusivamente con la finalidad de permitir el funcionamiento técnico del Servicio, incluyendo el procesamiento automatizado de consultas, la generación de respuestas y la gestión técnica de las comunicaciones. El Cliente reconoce igualmente que las interacciones gestionadas mediante el sistema podrán ser registradas o almacenadas de forma temporal cuando ello resulte necesario para la correcta prestación del Servicio, la gestión de incidencias técnicas, la mejora del funcionamiento del sistema o el cumplimiento de obligaciones legales. En todo caso, el Cliente será responsable del contenido de la información introducida en el sistema, así como de la información facilitada por los usuarios finales durante las interacciones gestionadas mediante el Servicio. El Cliente reconoce y acepta que los datos e información introducidos en el Servicio podrán ser captados tanto mediante comunicaciones de voz (llamadas telefónicas, mensajes de voz u otros canales equivalentes) como mediante comunicaciones escritas (mensajería instantánea, Webchat, formularios u otros canales digitales), y que, en la medida en que intervengan servicios de inteligencia artificial de terceros, dichos datos podrán ser tratados por los proveedores tecnológicos correspondientes de conformidad con sus propias políticas y condiciones de servicio. Salvo que las partes acuerden expresamente la activación de soluciones o entornos específicos que garanticen un mayor

nivel de aislamiento, confidencialidad o no utilización de los datos a efectos de entrenamiento de modelos, el Cliente acepta que el tratamiento de la información en el marco del Servicio se realizará bajo las condiciones estándar ofrecidas por los proveedores tecnológicos integrados. El Cliente será responsable de valorar si, en función de la naturaleza de la información que vaya a tratar a través del Servicio, resulta necesario contratar dichas soluciones reforzadas y asumir los costes adicionales asociados. El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio para (i) la toma de decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre las personas físicas o les afecten significativamente de modo similar, sin haber implementado previamente las garantías reforzadas exigidas por la normativa aplicable, ni (ii) el tratamiento de categorías especiales de datos personales o información especialmente sensible (salud, ideología, afiliación sindical, orientación sexual, datos biométricos para identificación, etc.), salvo que ello resulte estrictamente necesario para su actividad y se hayan suscrito los acuerdos adicionales y medidas técnicas y organizativas reforzadas que, en su caso, exija el Operador. El Cliente será plenamente responsable de cualquier tratamiento de este tipo realizado sin cumplir dichos requisitos.

13. Propiedad y uso de las interacciones y resultados generados por el sistema. El Cliente reconoce que el funcionamiento del Servicio implica la generación automática de respuestas, contenidos o resultados a partir de la información introducida en el sistema o facilitada por los usuarios finales durante las interacciones gestionadas mediante el Servicio. Sin perjuicio de los derechos que puedan corresponder al Cliente sobre la información que haya incorporado al sistema o sobre los datos de sus usuarios finales, el Cliente reconoce que los resultados generados por el sistema de inteligencia artificial constituyen contenidos generados automáticamente mediante procesos algorítmicos, cuyo funcionamiento depende de múltiples factores técnicos, incluyendo los datos de entrada, el contexto de la interacción, la configuración del sistema y las limitaciones propias de la tecnología utilizada. En consecuencia, el Operador no garantiza la originalidad, exactitud, integridad o idoneidad de los contenidos generados automáticamente por el sistema, ni que dichos resultados estén libres de errores, omisiones o coincidencias con contenidos generados para otros usuarios del sistema. El Cliente será responsable de evaluar la adecuación de los resultados generados por el sistema para los fines de su actividad, así como de supervisar, cuando resulte necesario, las respuestas o acciones generadas automáticamente en el marco de las interacciones con sus usuarios finales. Salvo que se establezca expresamente lo contrario en las condiciones particulares, el Operador no adquiere derechos de propiedad sobre los datos introducidos por el Cliente, ni sobre los datos personales de los usuarios finales tratados en el marco de la prestación del Servicio.

14. Cumplimiento del Contrato y Uso Lícito del Servicio. El Cliente se compromete a utilizar el Servicio del Operador de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, el Contrato, la normativa aplicable, el orden público y los principios de buena fe, absteniéndose de llevar a cabo conductas que vulneren derechos de terceros. El Cliente utilizará el Servicio exclusivamente en el marco de su actividad empresarial o profesional y de acuerdo con las funcionalidades previstas en el mismo, comprometiéndose a no emplearlo para fines distintos de los previstos en el Contrato ni de forma que pueda afectar negativamente al correcto funcionamiento del sistema o de las infraestructuras tecnológicas utilizadas para su prestación. Además, el Cliente se abstendrá de utilizar el Servicio para la realización de actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias a la normativa aplicable, introducir en el sistema contenidos o información que vulneren derechos de terceros, utilizar el Servicio para difundir contenidos ilícitos, engañosos, discriminatorios u ofensivos, inferir, alterar o intentar vulnerar la seguridad, integridad o funcionamiento del sistema o realizar un uso abusivo o desproporcionado de los recursos tecnológicos puestos a disposición. El Cliente no podrá revender, sublicenciar, ceder, explotar comercialmente o poner el Servicio a disposición de terceros con el objeto de comercializar la solución tecnológica como servicio propio, salvo que ello se encuentre expresamente autorizado en las condiciones particulares del Contrato. Asimismo, el Cliente se compromete a no suministrar información falsa,

inexacta o desactualizada, ni a suplantar la identidad de terceros en el uso del Servicio. Cuando el Operador detecte o tenga indicios razonables de que el Cliente está utilizando el Servicio para finalidades no previstas en el Contrato, de forma contraria a la normativa aplicable o de un modo que pueda generar un riesgo elevado para derechos de terceros o para la seguridad de la infraestructura, podrá suspender temporalmente la prestación del Servicio, total o parcialmente, notificándolo al Cliente a la mayor brevedad posible, sin perjuicio de la facultad de resolver el Contrato en caso de incumplimiento grave o reiterado, sin perjuicio de las demás acciones que puedan corresponder conforme al Contrato o a la normativa aplicable. El Cliente autoriza al Operador a implementar medidas técnicas de control, monitorización o seguridad, incluyendo sistemas automatizados de detección de usos irregulares o fraudulentos, con la finalidad de garantizar la integridad, seguridad y correcto funcionamiento del Servicio. El Cliente responderá frente al Operador y frente a terceros de los daños y perjuicios que puedan derivarse del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula. El Operador se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de contratación del Servicio cuando concurren circunstancias que puedan afectar a la correcta prestación del mismo o al cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato.

15. Resolución del Contrato. El Operador y el Cliente tienen derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos. Asimismo, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato

en cualquier momento y con una antelación de dos (2) días hábiles comunicándolo al Operador. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia del Operador la extinción de la habilitación al Operador para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo. El Operador podrá resolver automáticamente el Contrato por incumplimiento por el Cliente de cualquiera de las condiciones de este. En ningún caso la extinción, la resolución o el desistimiento del presente Contrato exonerará al Cliente o al Operador de sus obligaciones pendientes por cualquier concepto.

16. Notificaciones. A efectos del envío de correspondencia y de cualquier tipo de comunicación o notificación, se considerarán válidos el domicilio en España indicado por el Cliente en el Contrato y el domicilio social del Operador referenciado en el Contrato. Cualquier cambio o modificación en el domicilio expresado, deberá ser comunicado a la otra parte.

17. Condiciones Generales Únicas. Las presentes Condiciones Generales sustituyen a cualesquiera otras condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto.

18. Varios. El texto íntegro de estas condiciones generales, así como los documentos que se deriven del mismo, incluidos los Anexos, han sido redactados en idioma español.