

# **Términos de servicio de Coosto**

## **(versión 2024-04)**

### **1. Definiciones**

En estos Términos de servicio, los conceptos definidos están escritos con mayúscula inicial. A continuación se definen los conceptos relevantes, independientemente de si se utilizan en singular o plural:

- 1.1. **“Agencia”**: una empresa u organización que brinda servicios, por ejemplo, en materia de comunicación, publicidad, relaciones públicas, marketing, redes sociales, contenido, creación, diseño web, soluciones de comercio electrónico, SEO o SEA, en nombre de otra empresa, persona o profesión;
- 1.2. **“Coosto”**: la entidad jurídica Coosto B.V., Coosto Spain SL y/o las empresas afiliadas a esta(s) entidad(es) jurídica(s);
- 1.3. **“Terceros”**: proveedores o partes distintos del Cliente;
- 1.4. **“Servicio”**: el servicio estándar (SaaS) en materia de marketing de contenido y redes sociales que Coosto proporciona al Cliente en forma de licencia de uso no exclusiva, y que el Cliente contrata según estos Términos de servicio y cualquier otra condición acordada;
- 1.5. **“Usuario”**: una persona física autorizada por el Cliente que tiene acceso al Servicio mediante un Inicio de sesión;
- 1.6. **“Derechos de propiedad intelectual”**: todos los derechos de propiedad intelectual y derechos conexos, como derechos de autor, derechos de nombres comerciales, derechos de marcas, derechos de diseño, programas informáticos, derechos de patente, derechos de bases de datos y derechos afines, así como derechos sobre conocimientos técnicos y secretos comerciales;
- 1.7. **“Cliente”**: cualquier persona (jurídica) que utilice o desee utilizar el Servicio sobre la base de un Contrato y/o sobre la base de estos Términos de servicio, así como su(s) representante(s), representante(s) autorizado(s), cesionario(s) y herederos;
- 1.8. **“Inicio de sesión”**: el nombre de usuario (y la contraseña asociada) con que los Usuarios acceden al Servicio;
- 1.9. **“Contrato”**: cualquier contrato, acuerdo o propuesta ratificada entre el Cliente y Coosto con respecto al uso del Servicio, del cual estos Términos de servicio forman parte integral;
- 1.10. **“Términos de servicio”**: estos Términos de servicio de Coosto, versión 2024-04.

### **2. Contrato y aplicabilidad de los Términos de servicio**

- 2.1. Estos Términos de servicio definen las reglas para el uso del Servicio ofrecido por Coosto, así como los derechos y obligaciones tanto del Cliente como de Coosto.

- 2.2. Estos Términos de servicio se aplican al Servicio y a todas las ofertas, presupuestos, prestaciones, pedidos y Contratos en los que Coosto efectúa propuestas o acuerdos. Al utilizar el Servicio, acceder al Servicio o permitir que cualquier persona lo haga, el Cliente acepta estar sujeto a los Términos de servicio.
- 2.3. Un Contrato se celebra cuando el Cliente aprueba una oferta, presupuesto o prestación de Coosto. En el momento en que el Cliente celebra un Contrato con Coosto, el Cliente acepta estos Términos de servicio como parte integral del Contrato. El Cliente también acepta que no se aplicarán otros términos y condiciones generales/condiciones de compra.
- 2.4. El Cliente garantiza la exactitud e integridad de la información proporcionada a Coosto por el propio Cliente o en su nombre en la que Coosto basa el Contrato.
- 2.5. Las desviaciones y adiciones a estos Términos de servicio solo son válidas si se han acordado por escrito entre el Cliente y Coosto.
- 2.6. Si alguna disposición de estos Términos de servicio es nula o queda anulada, las demás disposiciones de estos Términos de servicio permanecerán en pleno vigor y efecto. En tal caso, Coosto y el Cliente entablarán consultas con el objetivo de acordar nuevas disposiciones que sustituyan las disposiciones nulas o anuladas.
- 2.7. Coosto se reserva el derecho de cambiar unilateralmente estos Términos de servicio. Cualquier cambio a estos Términos de servicio se puede realizar notificando al Cliente. En tal caso, Coosto informará al Cliente de los cambios oportunamente.

### **3. Servicios**

- 3.1. Coosto ofrece acceso a una plataforma basada en web en forma de software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) para marketing de contenidos y redes sociales. Coosto se esforzará por cumplir el Contrato según su leal saber y entender, y hará todo lo posible para ofrecer una buena calidad.
- 3.2. El contenido y alcance del Servicio pueden cambiar debido a términos y condiciones modificados de Terceros, debido a cambios en las obligaciones legales y debido a actualizaciones de versión y seguridad. Coosto informará al Cliente a través del entorno del Servicio sobre estas actualizaciones en la medida en que sean relevantes para el uso del Servicio, totalmente a discreción de Coosto.
- 3.3. Coosto ofrece funcionalidades, como análisis de opiniones y generadores de contenido, que pueden dar lugar a errores en el Servicio. A pesar de sus esfuerzos, Coosto no puede garantizar que estos errores nunca aparezcan. Para notificar errores, se puede contactar con el servicio de soporte de Coosto.
- 3.4. Si el Cliente adquiere provisionalmente un Inicio de sesión o módulo adicional, este se agregará automáticamente al Contrato. Estos no se pueden cancelar provisionalmente y son personales.

- 3.5. El Cliente no podrá revender ni regalar la licencia adquirida a otros fuera de su propia organización. Esto también incluye empresas afiliadas, como empresas matrices o filiales.
- 3.6. Coosto tiene derecho a informar con carácter general a los clientes (potenciales) de Coosto y a terceros de que presta o ha prestado el Servicio al Cliente.
- 3.7. Si el Cliente actúa en contra de estos Términos de servicio, otros Contratos entre Coosto y el Cliente o, en cualquier momento, proporciona intencionadamente información incorrecta, Coosto puede bloquear el Inicio de sesión del Cliente y se reserva el derecho de rescindir el Contrato inmediatamente sin que el cliente pueda reclamar ninguna compensación.
- 3.8. En caso de efectuar un registro en línea con el fin de utilizar el Servicio, Coosto siempre se reserva el derecho de no proporcionar acceso al Servicio, sin tener que indicar un motivo para ello. Si el Cliente ya ha pagado por el Servicio, Coosto le reembolsará este importe. Esto último no se efectuará si puede suponer razonablemente que no tiene derecho a un reembolso, por ejemplo, si infringe estos Términos de servicio o celebra un Contrato bajo falsos pretextos.

#### **4. Precios, facturación y condiciones de pago**

- 4.1. Todos los precios, presupuestos y estimaciones de costes se expresarán en euros y no incluirán IVA, a menos que se indique lo contrario.
- 4.2. El pago de todos los importes adeudados por el Cliente a Coosto deberá efectuarse mediante el pago del importe adeudado a través del método de pago especificado en el Contrato.
- 4.3. Se aplicará un plazo de pago de treinta días a todas las facturas. Quedan excluidas las posibilidades de descuento, suspensión o liquidación. Si se excede este plazo de pago, el cliente incurrirá en mora de pleno derecho y deberá abonar los intereses legales sobre el importe de la factura, así como los costes de cobro, sin previo aviso de mora.
- 4.4. En caso de impago por parte del Cliente, Coosto podrá suspender sus obligaciones derivadas del Contrato hasta que el Cliente haya cumplido plenamente con sus obligaciones de pago.
- 4.5. Coosto aumentará anualmente todos los precios fijados en el Contrato en un 7 %, a menos que el Índice de Precios de Servicios oficial de la Oficina Central de Estadística neerlandesa sea superior al 7 %. En tal caso, la indexación se fijará en la cifra del Índice de Precios de Servicios oficial en el momento del aumento.
- 4.6. Si el Cliente rescinde el Contrato por un incumplimiento del mismo atribuible a Coosto, no se reembolsarán los montos ya abonados.

## 5. Duración y terminación

- 5.1. El Contrato se celebrará durante el período indicado en el mismo y no se podrá rescindir prematuramente. En caso de que no se acuerde una duración, esta será de un año.
- 5.2. La duración del Contrato se renovará tácitamente por un período de 12 meses cada vez, salvo acuerdo en contrario. Tanto Coosto como el Cliente pueden rescindir el Contrato por correo electrónico observando un período de notificación de 3 meses antes de la finalización del período correspondiente. La rescisión por parte del Cliente deberá notificarse a la dirección de correo electrónico [customersuccess@coosto.com](mailto:customersuccess@coosto.com).
- 5.3. Coosto podrá rescindir el Contrato por escrito con efecto inmediato, total o parcialmente, sin aviso de incumplimiento, si se concede al Cliente una suspensión de pagos provisional o no provisional, si se declara la quiebra del Cliente, si se liquida o se disuelve la empresa del Cliente con fines distintos a los de reconstrucción o fusión de empresas.
- 5.4. Los Contratos que, por su naturaleza, estén destinados a continuar aplicándose tras la finalización del Contrato, permanecerán en plena vigencia después de la terminación del Contrato.

## 6. Condiciones de uso

- 6.1. Al utilizar el Servicio, los Usuarios no podrán actuar en violación del Contrato, de los presentes Términos de servicio y/o de las leyes y regulaciones aplicables.
- 6.2. Los usuarios no podrán utilizar el Servicio de tal forma que dañe de cualquier forma a Coosto, su infraestructura o a terceros. Los usuarios tampoco podrán utilizar el Servicio de tal manera que el Servicio no esté disponible total o parcialmente.
- 6.3. El Cliente deberá manejar con cuidado los datos de Inicio de sesión para el uso el Servicio. El Cliente deberá vincular a cada Usuario a estos Términos de servicio y será responsable de todas las actividades realizadas bajo la cuenta del Cliente.
- 6.4. Con respecto a las integraciones de Terceros en Coosto, el Cliente declara que acepta los términos y condiciones pertinentes, incluidos los de [Facebook](#), [X](#), [Instagram](#), [YouTube](#), [Google](#), [WhatsApp](#), [Pinterest](#), [TikTok](#), [LinkedIn](#), [Bitly](#) y [OpenAI](#).
- 6.5. El Cliente no podrá utilizar los datos disponibles a través de Coosto para fines que sean incompatibles con las garantías de seguridad y privacidad razonablemente esperadas de Coosto. El uso de Coosto no debe perjudicar en modo alguno a las personas en sus derechos y libertades fundamentales. Por ejemplo:
  - Procesar información relacionada con el rastreo, la aplicación de la ley, la vigilancia y/o OSINT, así como con fines de investigación relacionados o con respecto a una investigación criminal en curso.
  - Llevar a cabo un seguimiento, rastreo o elaboración de perfiles de personas o grupos, ya sea sobre la base de datos personales o no.

- Identificar, focalizar, rastrear o segmentar basándose en datos personales (especiales), así como monitorizar o controlar a las personas o intentar hacerlo.
  - Procesar información sobre el origen étnico, la raza o la ascendencia, a menos que tenga como objetivo establecer una discriminación (indirecta).
  - Procesar información sobre terroristas, extremistas u organizaciones terroristas y/o extremistas y temas relacionados.
  - Crear cuentas falsas y/o usarlas dentro de Coosto.
  - Utilizar datos de Coosto, exportados o no, de cualquier forma para un uso, investigación o seguimiento no ético, así como actividades relacionadas.
- 6.6. El Cliente acepta que Coosto puede verificar si el uso del Servicio cumple con el Artículo 6.5 de estos Términos de servicio.
- 6.7. El Cliente es el único responsable de cualquier infracción de derechos de terceros resultante de o relacionada con su conducta como consecuencia del uso de los datos disponibles a través del Servicio.
- 6.8. Si el Cliente es una institución gubernamental, una institución semigubernamental o una organización financiada por el gobierno, antes de utilizar datos de X (antes Twitter), el Cliente debe enviar un Caso de uso de X (antes Twitter) para solicitar autorización para el Caso de uso pertinente.

## **7. Tratamiento de datos personales**

- 7.1. En el contexto del Contrato, Coosto trata datos personales en el sentido del Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD") del Cliente. Estos datos personales se tratarán de conformidad con la Declaración de privacidad de Coosto y las leyes y regulaciones aplicables.
- 7.2. Dado que el Cliente trata mensajes e información de autor a través del Servicio, el Cliente está calificado como responsable del tratamiento en el sentido del RGPD.
- 7.3. Durante la vigencia del Contrato, el Cliente utiliza nuestro Servicio para gestionar los mensajes de redes sociales de los usuarios de redes sociales (titulares de los datos). Dada la naturaleza libre de las redes sociales, en estos mensajes e información de cuenta pueden aparecer distintos tipos de datos personales. Coosto los trata en nombre del Cliente tal y como se describe en el artículo 4, apartado 2 del RGPD.
- 7.4. Los datos personales sólo se tratarán después del uso del Servicio por parte del Cliente y de instrucciones adicionales por escrito del Cliente, con sujeción a diferentes requisitos legales. Esto también se aplica a las transferencias de datos personales a un tercer país o a organizaciones internacionales.
- 7.5. Todas las personas que trabajan para Coosto han firmado una declaración de confidencialidad para mantener la confidencialidad de los datos personales del Cliente.
- 7.6. Coosto utiliza medidas técnicas y organizativas apropiadas, así como las medidas de seguridad mencionadas en el artículo 32 del RGPD.

- 7.7. El Cliente autoriza al Servicio a utilizar subencargados del tratamiento que le hayan sido comunicados. No se empleará a ningún otro subencargado del tratamiento sin el consentimiento del Cliente. El Cliente no podrá denegar este consentimiento por motivos no razonables.
- 7.8. El Servicio ofrece varias opciones para gestionar los datos personales almacenados, de manera que el Cliente pueda procesar de forma independiente las solicitudes de los interesados.
- 7.9. Previa solicitud, el Cliente podrá recibir toda la información relevante para el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de los artículos 32 a 36 del RGPD. Coosto informará al Cliente lo antes posible en caso de que se produzca una vulneración en relación con los datos personales que el Cliente trata dentro del Servicio.
- 7.10. Tras la rescisión del Contrato, todos los datos personales del Cliente se eliminarán del Servicio.
- 7.11. El Cliente podrá realizar una auditoría como máximo una vez al año para verificar el cumplimiento de lo acordado en el Contrato. A tal efecto, el Cliente firmará previamente una declaración de confidencialidad de Coosto.

## **8. Derechos de propiedad intelectual**

- 8.1. Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio de Coosto, incluidos, entre otros, los derechos de propiedad intelectual sobre los textos, imágenes, diseños, fotografías, software, material audiovisual y otros materiales, pertenecen a Coosto o a sus licenciantes. El Cliente reconoce estos derechos y se abstendrá de cualquier infracción de los mismos.
- 8.2. Bajo las condiciones establecidas en los presentes Términos de servicio, Coosto concede al Cliente un derecho limitado, personal, revocable, no exclusivo, no (sub)licenciable e intransferible para usar el Servicio durante la duración del Contrato tal y como se pone a su disposición.
- 8.3. Se prohíbe expresamente al Cliente copiar material que no proceda del propio Cliente, divulgarlo, utilizarlo con fines comerciales directos o indirectos o utilizarlo para cualquier fin distinto de los mencionados en los presentes Términos de servicio, a menos que Coosto o el titular de los derechos correspondientes hayan dado su consentimiento explícito y por escrito.
- 8.4. Nada de lo dispuesto en los presentes Términos de servicio tiene por objeto transferir al Cliente ningún derecho de propiedad intelectual.

## 9. Daños y responsabilidad

- 9.1. El Cliente no podrá utilizar el Servicio de tal manera que cause daños a Coosto o a Terceros (incluidas las personas físicas).
- 9.2. El Cliente reconoce y acepta que el Servicio es un servicio con el que el Cliente puede tratar datos por sí mismo. El Cliente será responsable de todas las acciones que realice al utilizar el Servicio y, en particular, los datos.
- 9.3. Durante el período en que el Cliente no deba ningún pago por el uso del Servicio, Coosto no será responsable de los daños resultantes de un fallo atribuible al cumplimiento del Contrato, un acto ilegal o de otro tipo. En el momento en que el Cliente deba un pago por el uso del Servicio, se aplicarán las disposiciones del presente artículo durante la vigencia del Contrato.
- 9.4. Coosto no será responsable de ningún daño, defecto, pérdida resultante de deficiencias, falta de datos o retraso de Terceros involucrados en la ejecución del Contrato. En tales casos, Coosto hará todo lo razonablemente posible para mitigar las consecuencias de dicha falla, pero no será responsable de ningún daño directo o indirecto, daño consecuente, pérdida de beneficios, ingresos o uso, o cualquier otro daño o pérdida resultante de dicha falla de Terceros. El Cliente acepta indemnizar y eximir a Coosto de toda responsabilidad por cualquier reclamación, pérdida, daño, coste y gasto, incluidos los honorarios razonables de abogados, que surjan de o estén relacionados con fallas o demoras de Terceros, así como con el uso del Servicio por parte del Cliente, incluido el contenido generado, el incumplimiento de los presentes Términos de servicio y/o la violación de la legislación aplicable.
- 9.5. Queda excluida la responsabilidad de Coosto por daños indirectos, daños consecuentes, pérdida de beneficios, pérdida de ahorros, reducción de la plusvalía, daños debidos al estancamiento del negocio, daños resultantes de reclamaciones de los clientes del Cliente, daños relacionados con el uso de bienes, materiales o software de Terceros prescritos por el Cliente a Coosto. También queda excluida cualquier responsabilidad de Coosto en relación con la tergiversación, destrucción o pérdida de datos o documentos.
- 9.6. En la medida en que, a pesar de lo anterior, Coosto fuera responsable de los daños por cualquier motivo, sólo será responsable de la indemnización por los daños directos sufridos por el Cliente como resultado de una deficiencia o un acto ilícito imputable a Coosto. Por daños directos se entienden exclusivamente daños materiales a bienes, gastos razonables incurridos para prevenir o limitar los daños directos y gastos razonables incurridos para determinar la causa de los daños, la responsabilidad, los daños directos y la forma de resarcimiento.
- 9.7. Si y en la medida en que Coosto fuera responsable de los daños por cualquier motivo, su responsabilidad se limitará en cualquier caso a un importe máximo de 12 000 €.
- 9.8. Las limitaciones de responsabilidad mencionadas no se aplicarán si el daño se debe a dolo y/o imprudencia deliberada por parte de Coosto.
- 9.9. Para tener derecho a una indemnización, el Cliente deberá notificar los daños a Coosto por escrito lo antes posible después de que se produzcan. Cualquier reclamación por

daños y perjuicios contra Coosto prescribirá al cabo de 12 meses desde que se produjo la reclamación.

## 10. Agencias

- 10.1. Si el Cliente de Coosto es una Agencia, la Agencia podrá utilizar el Servicio en nombre de los clientes de la Agencia y cobrarles a dichos clientes por este uso del Servicio.
- 10.2. La fecha de inicio del Contrato entre la Agencia y Coosto será la fecha acordada. A falta de una fecha de inicio acordada, la fecha de inicio será la fecha en que la Agencia haya completado el registro en línea y, por lo tanto, haya obtenido acceso al Servicio.
- 10.3. La Agencia es totalmente responsable del uso del Servicio por parte de cualquier cliente de la Agencia y del registro en línea del cliente de la Agencia. La Agencia debe garantizar que el cliente de la Agencia esté sujeto a los presentes Términos de servicio al acceder al Servicio. La Agencia eximirá a Coosto de toda responsabilidad por cualquier daño que la Agencia o un Cliente de la Agencia sufra como resultado del uso del Servicio por parte de un cliente de la Agencia.
- 10.4. La Agencia deberá efectuar a tiempo todos los pagos derivados del Contrato entre la Agencia y Coosto, independientemente del estado de los pagos del cliente de la Agencia.
- 10.5. Si la Agencia no adquiere un paquete de Coosto durante los primeros 3 meses del Contrato para realizar trabajos en nombre de su(s) cliente(s), transcurrido este período Coosto tendrá derecho a cancelar y rescindir inmediatamente el Contrato con la Agencia, privando así a la Agencia del acceso al Servicio.

## 11. Fuerza mayor

- 11.1. Ninguna de las partes estará obligada a cumplir ninguna obligación si se ve impedida de hacerlo por causa de fuerza mayor. La fuerza mayor por parte de Coosto incluye, entre otras cosas: guerras, desastres naturales, epidemias, incendios, daños por agua, huelgas, fallas atribuibles o no atribuibles a Terceros, interrupciones en el suministro de energía y/o medidas gubernamentales sobre Internet. Quedan excluidas las posibilidades de reembolso o compensación de costes.
- 11.2. Si una situación de fuerza mayor dura más de 3 meses, tanto el Cliente como Coosto tendrán derecho a rescindir el Contrato por escrito mediante carta certificada. En tal caso, se liquidará proporcionalmente lo ya efectuado en virtud del Contrato.

## 12. Ley aplicable y tribunal competente

- 12.1. Todos los Contratos entre las partes y las obligaciones derivadas de o relacionadas con los mismos se registrarán por la legislación neerlandesa.
- 12.2. Todas las disputas derivadas de o relacionadas con los Contratos y obligaciones mencionados en el párrafo anterior se someterán exclusivamente a un tribunal competente de los Países Bajos, incluso si solo una de las partes experimenta una

disputa.