Condiciones del Servicio de Coosto

(versión 2026-06)

1. Definiciones

En estas Condiciones del Servicio, los términos definidos se escriben con mayúscula inicial. Las definiciones de dichos términos, independientemente de que se utilicen en singular o en plural, se describen a continuación:

1.1. "Agency": una empresa u organización que presta servicios tales como comunicación, publicidad, RR. PP., marketing, redes sociales, contenido, creación, diseño web, soluciones de comercio electrónico, SEO, SEA, por encargo de otra empresa, persona o profesión;

1.2. "Coosto": la persona jurídica Coosto B.V., Coosto Spain SL y/o las sociedades vinculadas a dicha(s) persona(s) jurídica(s);

1.3. "Terceros": proveedores o partes distintas del Cliente;

1.4. "Servicio": el servicio estándar (SaaS) para contenido, social & online media que Coosto presta al Cliente en forma de una licencia de uso no exclusiva, y que el Cliente contrata con arreglo a estas Condiciones del Servicio y, en su caso, a otras condiciones acordadas;

1.5. "Usuario": una persona física autorizada por el Cliente que tiene acceso al Servicio mediante un Login;

1.6. "Derechos de Propiedad Intelectual": todos los derechos de propiedad intelectual y derechos conexos, tales como derechos de autor, derechos sobre nombres comerciales, derechos de marca, derechos de diseño, software, derechos de patente, derechos sobre bases de datos y derechos afines, así como derechos sobre know-how y secretos empresariales;

1.7. "Cliente": toda persona física o jurídica que contrata el Servicio en virtud de un Contrato y/o sobre la base de estas Condiciones del Servicio, respectivamente desea celebrarlo, así como su(s) representante(s), apoderado(s), causahabiente(s) y heredero(s);

1.8. "Login": el nombre de usuario (y la contraseña correspondiente) con el que los Usuarios acceden al Servicio;

1.9. "Contrato": todo contrato, acuerdo o propuesta aceptada, entre el Cliente y Coosto sobre el uso del Servicio, del que estas Condiciones del Servicio forman parte integrante;

1.10. "Condiciones del Servicio": estas Condiciones del Servicio de Coosto, versión 2026-06.

2. Contrato y aplicabilidad de las Condiciones del Servicio

2.1. Estas Condiciones del Servicio definen las reglas para el uso del Servicio ofrecido por Coosto, así como los derechos y obligaciones tanto del Cliente como de Coosto. En caso de que el contenido del Contrato difiera del contenido de estas Condiciones del Servicio, prevalecerá el contenido del Contrato.

2.2. Estas Condiciones del Servicio se aplican al Servicio y a todas las ofertas, presupuestos, entregas, pedidos y Contratos en los que Coosto realice propuestas o establezca acuerdos. Al utilizar el Servicio, acceder al Servicio o permitir que alguien lo haga, el Cliente acepta quedar vinculado por las Condiciones del Servicio.

2.3. En el momento en que el Cliente acepta una oferta, presupuesto o entrega de Coosto, se genera un Contrato. En el momento en que el Cliente celebra un Contrato con Coosto, el Cliente acepta estas Condiciones del Servicio como parte inseparable del Contrato. El Cliente también acepta que cualesquiera otras condiciones generales/ condiciones de compra no sean aplicables.

2.4. El Cliente garantiza la exactitud y exhaustividad de los datos facilitados a Coosto por él o en su nombre, en los que Coosto basa el Contrato.

2.5. Las desviaciones y adiciones a estas Condiciones del Servicio solo serán válidas si se han acordado por escrito entre el Cliente y Coosto.

2.6. Si alguna disposición de estas Condiciones del Servicio es nula o se anula, las restantes disposiciones de estas Condiciones del Servicio seguirán siendo plenamente aplicables. En tal caso, Coosto y el Cliente entablarán consultas con el objetivo de acordar nuevas disposiciones que sustituyan a las disposiciones nulas o anuladas.

2.7. Coosto se reserva el derecho de modificar unilateralmente estas Condiciones del Servicio. Cualquier modificación de estas Condiciones del Servicio podrá llevarse a cabo informando al Cliente de ello. En tal caso, Coosto informará oportunamente al Cliente de las modificaciones.

3. Prestación del servicio

3.1. Coosto ofrece acceso a una plataforma basada en web en forma de SaaS (Software-as-a-Service) para marketing de contenidos y redes sociales. Coosto se esforzará por ejecutar el Contrato según su mejor criterio y capacidad y hará todo lo posible por ofrecer una buena calidad.

3.2. El contenido y alcance del Servicio puede cambiar debido a condiciones modificadas de Terceros, por cambios en obligaciones legales y por 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, enteramente a criterio de Coosto.

3.3. Coosto ofrece funcionalidades, incluidas funcionalidades de análisis de sentimiento y emoción y funcionalidades de IA (generativa), que proporcionan resultados generados automáticamente y pueden contener errores o imprecisiones. Coosto no puede

garantizar que dichos resultados sean completamente correctos, completos o adecuados para fines específicos. Los resultados son únicamente indicativos y no constituyen una valoración objetiva o factual. Para comunicar errores, se puede contactar con Coosto Support.

3.4. Si el Cliente contrata durante la vigencia un Login o módulo adicional, este se añadirá automáticamente al Contrato. Estos no podrán cancelarse durante la vigencia y son personales.

3.5. El Cliente no podrá revender ni regalar la licencia obtenida a otras personas fuera de su propia organización. Esto incluye también empresas vinculadas, como sociedades matrices o filiales.

3.6. Coosto está facultada para mencionar en términos generales a clientes (potenciales) de Coosto y a terceros que presta o ha prestado el Servicio al Cliente.

3.7. Si el Cliente actúa en contra de estas Condiciones del Servicio, de otros Contratos entre Coosto y el Cliente o facilita en cualquier momento información deliberadamente incorrecta, Coosto podrá bloquear el/los Login(s) del Cliente y se reserva el derecho de rescindir el Contrato con efecto inmediato sin que el Cliente pueda reclamar indemnización alguna.

3.8. En caso de registro online para el uso del Servicio, Coosto se reserva siempre el derecho de no conceder acceso al Servicio, sin que sea necesario proporcionar una motivación para ello. Si el Cliente ya ha pagado por el Servicio, Coosto reembolsará dicho importe. Esto último no se hará si razonablemente podía suponerse que no tienes derecho a restitución, por ejemplo si infringes estas Condiciones del Servicio o celebras un Contrato bajo falsos pretextos.

4. Precio, facturación y condiciones de pago

4.1. Todos los precios, Ofertas y estimaciones de costes están expresados en euros y excluyen el IVA, salvo que se indique lo contrario.

4.2. Salvo pacto en contrario, las cuotas por el Servicio se facturarán anualmente por adelantado.

4.3. El pago de todos los importes adeudados por el Cliente a Coosto deberá realizarse mediante el abono del importe debido a través del método de pago establecido en el Contrato.

4.4. Para todas las facturas se aplica un plazo de pago de treinta días. Quedan excluidas las posibilidades de descuento, suspensión o compensación. En caso de superación de este plazo de pago, el Cliente incurrirá de pleno derecho en mora y deberá, sin necesidad de requerimiento adicional, intereses legales sobre el importe de la factura, así como costes de cobro.

4.5. En caso de falta de pago por parte del Cliente, Coosto tendrá libertad para suspender su obligación en virtud del Contrato hasta el momento en que el Cliente haya cumplido íntegramente sus obligaciones de pago.

4.6. Si el Cliente se encuentra en mora y, tras requerimiento escrito en el que se haya ofrecido un plazo razonable para subsanar, continúa en mora en el cumplimiento de sus obligaciones de pago y Coosto, por ese motivo, suspende el Servicio o rescinde (parcialmente) el Contrato, todas las cuotas aún no vencidas correspondientes al plazo restante del Contrato serán exigibles de forma inmediata e íntegra.

4.7. Anualmente, todos los precios utilizados en el Contrato serán indexados por Coosto en un 7%.

4.8. Si el Cliente resuelve el Contrato por un incumplimiento imputable a Coosto, los importes ya pagados serán reembolsados proporcionalmente.

5. Duración y terminación

5.1. El Contrato se celebra por el plazo indicado en el mismo y no puede ser cancelado durante su vigencia. A falta de una duración acordada, se aplicará una duración de un año.

5.2. La duración del Contrato se prorrogará tácitamente cada vez por un periodo de 12 meses, salvo pacto en contrario. Coosto y el Cliente podrán dar por terminado el Contrato por correo electrónico respetando un plazo de preaviso de 3 meses antes del final del periodo contractual en curso correspondiente. Una terminación por parte del Cliente deberá dirigirse a la dirección de correo electrónico: customersuccess@coosto.com.

5.3. Coosto podrá resolver el Contrato sin requerimiento previo, con efecto inmediato y por escrito, total o parcialmente, si al Cliente se le concede suspensión de pagos, provisional o no, si se solicita la declaración de quiebra del Cliente, o si la empresa del Cliente se liquida o se cesa en su actividad de forma distinta a la reconstrucción o fusión de empresas.

5.4. Los acuerdos que, por su naturaleza, estén destinados a seguir siendo aplicables tras la finalización del Contrato, seguirán siendo plenamente aplicables tras la terminación del Contrato.

6. Condiciones de uso

6.1. Los Usuarios no podrán actuar, al utilizar el Servicio, en contra del Contrato, de estas Condiciones del Servicio y/o de la legislación y normativa aplicables.

6.2. Los Usuarios no podrán utilizar el Servicio de tal manera que se cause daño de cualquier forma a Coosto, a su infraestructura o a terceros. Los Usuarios tampoco podrán utilizar el Servicio de tal manera que el Servicio esté total o parcialmente no disponible.

6.3. El Cliente deberá tratar con cuidado los datos de Login para el uso del Servicio. El Cliente deberá vincular a cada Usuario a estas Condiciones del Servicio y será responsable de todas las actividades que se realicen bajo la cuenta del Cliente.

6.4. El Cliente declara, en relación con las integraciones de Terceros en Coosto, aceptar las condiciones correspondientes, incluidas las de: Facebook, X, Instagram, YouTube, Google, WhatsApp, Pinterest, TikTok, LinkedIn, Bitly, OpenAI y BlueSky.

6.5. El Cliente no podrá utilizar los datos disponibles a través de Coosto para fines que no se ajusten a las garantías de seguridad y privacidad razonablemente esperables de Coosto. El uso de Coosto no podrá perjudicar de ningún modo a las personas en sus derechos y libertades fundamentales. Piénsese en:

- El tratamiento de información relativa a investigación, aplicación de la ley, vigilancia y/u OSINT, así como fines de investigación relacionados con ello o relativos a una investigación penal en curso.
- El seguimiento, localización o perfilado de personas o grupos, ya sea o no sobre la base de datos personales.
- La identificación, segmentación, localización, segmentación sobre la base de datos personales (especiales), así como la monitorización o control de personas, así como el intento de ello.
- El tratamiento de información relativa al origen étnico, raza o procedencia, salvo que tenga por objeto determinar discriminación (indirecta).
- El tratamiento de información relativa a terroristas, extremistas u organizaciones terroristas y/o extremistas y temas relacionados con ello.
- La creación de cuentas falsas y/o su uso dentro de Coosto.
- El uso de datos exportados o no de Coosto de cualquier forma para uso, investigación o investigación policial no ética, así como actividades limítrofes con ello.
- El uso de análisis de sentimiento o emoción (incluido EmotionAI), que está configurado exclusivamente para el análisis de reputación y percepción de mercado en torno a una marca o tema, para evaluación individual, seguimiento, aplicación de medidas o toma de decisiones respecto de personas físicas, o la combinación de sus resultados con otros datos para dichos fines.

6.6. El Cliente acepta que Coosto pueda comprobar si el uso del Servicio cumple el artículo 6.5 de estas Condiciones del Servicio.

6.7. El Cliente es el único responsable de la infracción de derechos de terceros como consecuencia de o en relación con su conducta derivada del uso de datos disponibles a través del Servicio.

6.8. Si el Cliente es una institución pública, una institución semipública u organización financiada por la administración pública, el Cliente deberá, para el uso de datos de X (anteriormente Twitter), presentar primero un Use Case de X (anteriormente Twitter) para solicitar autorización para el Use Case correspondiente.

7. Tratamiento de datos personales

7.1. Coosto trata, en el marco del Contrato, 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 la legislación y normativa aplicables.

7.2. Dado que el Cliente trata mensajes e información de autores mediante el Servicio, el Cliente se califica, en el sentido del RGPD, como responsable del tratamiento.

7.3. Durante la vigencia del Contrato, el Cliente utiliza nuestro Servicio para gestionar mensajes de redes sociales de usuarios de redes sociales (interesados). Dada la naturaleza libre de las redes sociales, en estos mensajes y datos de cuenta pueden aparecer distintos tipos de datos personales. Coosto los trata por encargo del Cliente según se describe en el artículo 4, apartado 2 del RGPD.

7.4. Los datos personales se tratan exclusivamente como consecuencia del uso del Servicio por parte del Cliente y de instrucciones escritas adicionales del Cliente, salvo disposiciones legales divergentes. Esto también se aplica con respecto a la transferencia de datos personales a un tercer país u organizaciones internacionales.

7.5. Toda persona que trabaja para Coosto ha firmado una declaración de confidencialidad para mantener en secreto los datos personales del Cliente.

7.6. Coosto utiliza medidas técnicas y organizativas adecuadas, así como las medidas de seguridad previstas en el artículo 32 del RGPD.

7.7. El Cliente permite que el Servicio utilice subencargados que hayan sido comunicados al Cliente. No se contratarán otros subencargados sin autorización del Cliente. Esta autorización no será denegada por el Cliente por motivos irrazonables.

7.8. El Servicio ofrece distintas posibilidades para gestionar los datos personales almacenados, de modo que el Cliente pueda tramitar por sí mismo las solicitudes de los interesados.

7.9. Previa solicitud, el Cliente podrá recibir toda la información relevante para el cumplimiento de sus obligaciones de los artículos 32 a 36 del RGPD. Coosto informará al Cliente lo antes posible si se produce una violación en relación con los datos personales que el Cliente trata en el Servicio.

7.10. Al finalizar el Contrato, todos los datos personales del Cliente se eliminarán del Servicio.

7.11. Como máximo una vez al año, el Cliente podrá realizar una auditoría para comprobar el cumplimiento de los acuerdos del Contrato. Para ello, el Cliente firmará previamente una declaración de confidencialidad de Coosto.

8. Derechos de Propiedad Intelectual

8.1. Los Derechos de Propiedad Intelectual relativos al Servicio Coosto, incluidos - entre otros - los Derechos de Propiedad Intelectual sobre los textos, imágenes, diseño, fotografías, software, material audiovisual y demás 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 estas Condiciones del Servicio, Coosto concede al Cliente un derecho limitado, personal, revocable, no exclusivo, no (sub)licenciable, no transferible, para utilizar el Servicio durante la vigencia del Contrato tal como se pone a su disposición.

8.3. Queda expresamente prohibido al Cliente copiar, hacer público, utilizar con fines comerciales directos o indirectos o utilizar para cualquier otro fin distinto de los fines previstos en estas Condiciones del Servicio material que no proceda del propio Cliente, salvo que Coosto o el titular de derechos correspondiente haya otorgado autorización expresa y por escrito para ello.

8.4. Nada en estas Condiciones del Servicio pretende transferir al Cliente ningún Derecho de Propiedad Intelectual.

9. Daños y responsabilidad

9.1. El Servicio no podrá ser utilizado por el Cliente de tal manera que se cause daño a Coosto o a Terceros (incluidas personas físicas).

9.2. El Cliente reconoce y acepta que el Servicio es un servicio con el que el propio Cliente puede tratar datos. El Cliente es responsable de todos los actos que realice con ayuda del Servicio y, en particular, de los datos.

9.3. Durante el periodo en el que el Cliente no esté obligado a pagar por el uso del Servicio, Coosto no será responsable de daños como consecuencia de un incumplimiento imputable en el cumplimiento del Contrato, un acto ilícito o de otro modo. En el momento en que el Cliente sí esté obligado a realizar un pago por el uso del Servicio, se aplicarán las disposiciones siguientes de este artículo durante la vigencia del Contrato.

9.4. Coosto no será responsable de ningún daño, defecto, pérdida como consecuencia de incumplimientos, ausencia de datos o retrasos de Terceros implicados en la ejecución del Contrato. En tales casos, Coosto hará todo lo razonable para reducir las consecuencias de dicho incumplimiento, pero no será responsable de ningún daño directo o indirecto, daño consecuencial, pérdida de beneficios, ingresos o uso, ni de cualquier otro daño o pérdida como consecuencia de dicho incumplimiento de Terceros. El Cliente acepta mantener indemne e indemnizar a Coosto frente a todas las reclamaciones, pérdidas, daños, costes y gastos, incluidos honorarios razonables de abogados, que deriven de o estén relacionados con incumplimientos o retrasos de

Terceros, así como con el uso del Servicio por parte del Cliente, incluido el contenido generado, la infracción de estas Condiciones del Servicio y/o la vulneración de la legislación aplicable.

9.5. Queda excluida la responsabilidad de Coosto por daños indirectos, daños consecuenciales, lucro cesante, ahorros no obtenidos, disminución de goodwill, daños por interrupción empresarial, daños como consecuencia de reclamaciones de clientes del Cliente, daños relacionados con el uso de bienes, materiales o software de Terceros prescritos por el Cliente a Coosto. Asimismo queda excluida la responsabilidad de Coosto relacionada con la mutilación, destrucción o pérdida de datos o documentos.

9.6. En la medida en que Coosto, a pesar de lo anterior, fuera responsable de daños por cualquier causa, solo será responsable de indemnizar los daños directos sufridos por el Cliente como consecuencia de un incumplimiento imputable a Coosto o de un acto ilícito. Por daño directo se entenderá exclusivamente el daño material a bienes, los costes razonables incurridos para prevenir o limitar daños directos y los costes razonables incurridos para determinar la causa del daño, la responsabilidad, el daño directo y el modo de reparación.

9.7. Si y en la medida en que Coosto fuera responsable de daños por cualquier causa, su responsabilidad estará en todo caso limitada a un importe máximo de 12.000,- €.

9.8. Las limitaciones de responsabilidad mencionadas no se aplican si el daño se debe a dolo y/o imprudencia consciente de Coosto.

9.9. La condición para que nazca cualquier derecho a indemnización será siempre que el Cliente notifique el daño por escrito a Coosto lo antes posible tras producirse. Cualquier reclamación de indemnización contra Coosto caducará por el mero transcurso de 12 meses desde el nacimiento de la reclamación.

10. Agencias

10.1. Si el Cliente de Coosto es una Agency, la Agency podrá utilizar el Servicio en nombre de los clientes de la Agency y cobrar a dichos clientes por tal uso del Servicio.

10.2. La fecha de inicio del Contrato entre la Agency y Coosto será la fecha acordada. A falta de una fecha de inicio acordada, la fecha de inicio será la fecha en que la Agency haya completado el registro online y, como consecuencia, haya obtenido acceso al Servicio.

10.3. La Agency es plenamente responsable del uso del Servicio por parte de un cliente de la Agency y del registro online del cliente de la Agency. La Agency deberá garantizar que el cliente de la Agency queda vinculado por estas Condiciones del Servicio en cuanto dicho cliente obtenga acceso al Servicio. La Agency mantendrá indemne a Coosto frente a todos los daños eventuales que la Agency o un Cliente de la Agency experimente, derivados del uso del Servicio por parte de un cliente de la Agency.

10.4. Todos los pagos derivados del Contrato entre la Agency y Coosto deberán ser abonados puntualmente por la Agency, independientemente del estado de los pagos del cliente de la Agency.

10.5. Si la Agency durante los primeros 3 meses del Contrato no contrata ningún paquete de Coosto para realizar trabajos en nombre de su(s) cliente(s), Coosto estará facultada, transcurrido dicho periodo, para resolver y terminar el Contrato con la Agency con efecto inmediato, por lo que la Agency dejará de tener acceso al Servicio.

11. Fuerza mayor

11.1. Ninguna de las partes estará obligada a cumplir obligación alguna si se ve impedida para ello como consecuencia de fuerza mayor. Por fuerza mayor del lado de Coosto se entiende, entre otros: guerras, catástrofes naturales, epidemias, incendios, daños por agua, huelgas, incumplimiento imputable o no imputable de Terceros, interrupciones en el suministro de energía y/o internet, medidas gubernamentales. Quedan excluidas las posibilidades de restitución de costes o indemnización por daños.

11.2. Si una situación de fuerza mayor dura más de 3 meses, tanto el Cliente como Coosto tendrán derecho a resolver el Contrato por escrito mediante carta certificada. Lo ya prestado en virtud del Contrato se liquidará en tal caso proporcionalmente.

12. Ley aplicable y tribunal competente

12.1. Todos los Contratos entre las partes y las obligaciones que deriven de ellos o estén relacionadas con ellos se regirán por el Derecho neerlandés.

12.2. Todas las disputas que deriven de o estén relacionadas con los Contratos y obligaciones mencionados en el apartado anterior se someterán exclusivamente a un tribunal competente en los Países Bajos, incluso si solo una de las partes experimenta una disputa.