

SERVICIOS DE SMG
TÉRMINOS DE SERVICIO

Fecha de entrada en vigencia: marzo de 2018

Estos Términos de Servicio junto con la Política de Privacidad de SMG (los "**Términos**") describen los términos y condiciones con los que Service Management Group, LLC y sus sociedades relacionadas ("**SMG**" o "nosotros") ofrecen sus servicios en sitios web, servicios y aplicaciones, incluidas las aplicaciones móviles, con las que estos Términos están relacionados o en las que se hacen referencia a ellos (conjuntamente, los "**Servicios de SMG**").

Antes de acceder a los Servicios de SMG y utilizarlos, lea detenidamente estos Términos, ya que constituyen un acuerdo legal entre usted y SMG.

AL UTILIZAR CUALQUIER SERVICIO DE SMG, USTED ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y MANIFIESTA TENER LAS FACULTADES LEGALES PARA HACERLO. SI USTED UTILIZA LOS SERVICIOS DE SMG EN NOMBRE DE SU EMPLEADOR, LA ACEPTACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS SE CONSIDERARÁ UN ACUERDO ENTRE SU EMPLEADOR Y SMG, Y USTED DECLARA TENER LA FACULTAD DE OBLIGAR A SU EMPLEADOR A CUMPLIR CON ESTOS TÉRMINOS.

NOTA IMPORTANTE: Estos Términos contienen disposiciones que limitan nuestra responsabilidad y requieren que usted resuelva cualquier controversia con nosotros a través de un arbitraje vinculante y definitivo a título personal y no como parte de una acción colectiva o por representación. Consulte "VALIDEZ DEL CONTRATO, EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD" (Cláusula 7) y "RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS" (Cláusula 9) a continuación para obtener más información.

SI NO ACEPTA TODOS LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN ESTOS TÉRMINOS DE SERVICIO Y EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE SMG, NO PODRÁ UTILIZAR LOS SERVICIOS DE SMG.

1. CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS

La Fecha de Entrada en Vigencia de estos Términos se establece en la parte superior de esta página web. A medida que incluyamos nuevas características, podríamos modificar estos Términos. SMG puede modificar estos Términos en cualquier momento mediante la actualización de los mismos. Usted está vinculado legalmente a toda modificación; en consecuencia, debe visitar esta página con frecuencia para revisar los Términos. Su uso continuado de los Servicios de SMG tras la publicación de cualquier Término modificado significa que acepta la modificación de dicho Término. Los Términos modificados sustituyen todas las versiones anteriores de acuerdos, notificaciones o declaraciones sobre los Términos, pero los cambios no aplican de manera retroactiva.

2. TÉRMINOS ADICIONALES

Ciertos servicios ofrecidos por los Servicios de SMG o a través de estos, tales como aplicaciones móviles, sorteos, concursos, ofertas y otros, pueden estar regidos por términos y condiciones adicionales presentadas en conjunto con ellos (los "Términos Adicionales"). Usted debe aceptar los Términos Adicionales antes de utilizar tales servicios. Cualquier Término Adicional será incluido como un complemento a estos Términos. Si alguna disposición contenida en los Términos Adicionales se contrapone con cualquier disposición contenida en estos Términos, los Términos Adicionales prevalecerán sobre la disposición discordante exclusivamente en la medida de tal discordancia.

3. PRIVACIDAD/SEGURIDAD

Antes de utilizar los Servicios de SMG, lea detenidamente la Política de Privacidad para informarse sobre los datos personales que recopila SMG en relación con los Servicios de SMG, cómo los procesa y con quién podría compartir dicha información personal. Podrá encontrar una copia de la Política de Privacidad de SMG en:

4. CONTENIDO DE SMG

Los Servicios de SMG, incluida toda información, gráfico, imagen, material artístico, texto, secuencia de video, compilación de datos, software, audio, marca comercial, marcas de servicio, registro, nombres comerciales y otros contenidos proporcionados a través de los Servicios de SMG (conjuntamente, el "**Contenido de SMG**") son propiedad de SMG, sus sociedades relacionadas, socios, licenciatarios o compañías representadas, y están protegidos por las leyes de derechos de autor, patentes comerciales y otras de los Estados Unidos y otros países. Salvo lo establecido en la cláusula de licencia limitada, o según lo exijan las leyes, no se podrá utilizar, reproducir, duplicar, copiar, vender, revender, acceder, modificar o de alguna otra manera explotar derechos de autor, marcas comerciales o cualquier otra propiedad intelectual o aspecto de los Servicios de SMG, en todo o en parte, con ningún fin, sin nuestra previa autorización por escrito. El uso no autorizado del Contenido de SMG puede infringir las leyes de derechos de autor, marcas comerciales y otras leyes.

Si acepta estos Términos (así como cualquier otro término o condición adicional relacionado con un Contenido específico de SMG), SMG le otorgará una licencia personal, revocable, no exclusiva, intransferible y limitada (sin derecho a sublicenciarla) para acceder a los Servicios de SMG y utilizarlos, y para descargar, imprimir o copiar el Contenido de SMG para su uso personal exclusivamente y conforme a estos Términos. Asimismo, acepta que los secretos comerciales y la propiedad intelectual que conforman los Servicios de SMG no han sido ni serán parte de la licencia ni serán revelados a usted de ninguna manera. Usted acepta que el código HTML que crea SMG para generar las páginas de los Servicios está protegido por los derechos de autor de SMG. Todo derecho no expresamente otorgado en el presente queda reservado a SMG.

Del mismo modo, acepta que a menos que SMG le otorgue una autorización previa por escrito, usted no podrá:

- a. incorporar ningún Contenido de SMG a ningún otro trabajo (como su propio sitio web) ni utilizar el Contenido de SMG de ninguna forma pública o comercial
- b. cambiar ningún aviso relacionado con los derechos de autor, marcas comerciales u otros derechos de propiedad intelectual que puedan ser parte del Contenido de SMG
- c. crear ningún "enlace secundario" a cualquiera de los servicios de SMG (p. ej., enlazar cualquier página distinta a la página de inicio de uno de los Servicios de SMG).

Las marcas comerciales, logos y marcas de servicio (las "Marcas") mostradas o provistas a través de los Servicios de SMG son propiedad de SMG o de terceros. Tiene prohibido utilizar

las Marcas sin previa autorización por escrito de SMG o del tercero en cuestión. Si desea información sobre cómo obtener un permiso de SMG para utilizar el Contenido de SMG, envíe un correo electrónico a privacyofficer@smg.com.

5. USO DE LOS SERVICIOS DE SMG

- 5.1. **Aptitud:** Los Servicios de SMG no están diseñados para ser utilizados por menores de edad, quienes carecen de las facultades legales en su país de residencia para prestar su consentimiento para el procesamiento de su información personal. Si no tiene la edad necesaria en su país para prestar su consentimiento, no podrá utilizar los Servicios de SMG.
- 5.2. **Su cuenta:** Se le pedirá que abra una cuenta (la “**Cuenta**”) para poder utilizar ciertas características de los Servicios de SMG. Usted acuerda proporcionar, mantener y actualizar su información personal para que sea exacta, completa y esté actualizada. Asimismo acepta que no se hará pasar por otra persona o entidad, ni representará en forma errónea su identidad o afiliación con la de otra persona o entidad, incluyendo el uso del nombre de usuario, contraseña u otra información de la cuenta de otra persona o el nombre, semejanza, voz, imagen o fotografía de otra persona. Además, se compromete a notificarnos de manera oportuna usando privacyofficer@smg.com de cualquier uso no autorizado de su nombre de usuario, contraseña u otra información de su cuenta, o de cualquier otra violación a la seguridad de la que tenga conocimiento que involucre los Servicios de SMG.

Al crear una cuenta, usted acepta que SMG puede contactarlo utilizando la dirección de correo electrónico que proporcionó cuando activó su Cuenta.

No permita que otras personas utilicen su Cuenta. Es responsable de todo uso de su Cuenta, incluido cualquier uso de las personas a las que haya dado acceso a su Cuenta.

5.3. Sus responsabilidades:

Acuerdo de utilizar los Servicios de SMG con fines lícitos únicamente. Se compromete a utilizar los Servicios de SMG únicamente con fines lícitos. No utilizará los Servicios de SMG de ninguna manera que pueda dañar, inhibir, sobrecargar o deteriorar los servidores o redes de SMG ni interferir en el uso o disfrute de otros de los Servicios de SMG.

Acuerdo de no utilizar los Servicios de SMG con fines no autorizados o ilícitos. También acepta que no intentará obtener acceso no autorizado a los Servicios de SMG, a cuentas de otros usuarios o a los sistemas informáticos o redes de SMG mediante intrusiones piratas, extracción de contraseñas u otros medios. Sin limitar lo antes dicho, acepta que no hará lo siguiente (ni motivará o permitirá que un tercero lo haga):

- a. copiar, modificar, adaptar, traducir, utilizar ingeniería inversa, decodificar o intentar de alguna manera desviar u obtener acceso a algún aspecto de los Servicios de SMG o al Contenido de SMG;

- b. retirar cualquier aviso de derecho de autor, marca comercial u otros derechos de patente incluidos en los Servicios o el Contenido de SMG;
- c. eludir, inhabilitar o interferir de alguna manera en la seguridad o en características relacionadas con la prevención de fraude de nuestros Servicios o en características que impidan o restrinjan el uso o copiado de Contenido de SMG o impongan limitaciones al uso de nuestros Servicios o al Contenido de SMG;
- d. usar indebidamente los Servicios mediante la introducción premeditada de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas, software espía, software dañino, u otro material maligno o tecnológicamente perjudicial;
- e. usar cualquier robot, araña, aplicación de búsqueda/recuperación de sitios u otros dispositivos automatizados, procesos o medios para acceder, recuperar, rastrear o indexar cualquier parte de los Servicios de SMG;
- f. rentar, alquilar, prestar, vender, sublicenciar, ceder, distribuir, publicar, transferir o de otro modo facilitar los Servicios de SMG, o cualquier característica o funcionalidad de los Servicios de SMG, a cualquier tercero por cualquier motivo, incluyendo poner a disposición los Servicios de SMG en una red donde sea posible el acceso desde más de un dispositivo en cualquier momento;
- g. cambiar el formato o aplicar marcos a cualquier parte de las páginas web que forman parte de los Servicios de SMG;
- h. crear más de una Cuenta con medios automatizados o con pretensiones falsas o fraudulentas; o
- i. recopilar o almacenar información personal de cualquier usuario sin el previo consentimiento por escrito de este.

Consecuencias del uso no autorizado o indebido de los Servicios de SMG. Usted acepta que su derecho a utilizar los Servicios de SMG terminará de inmediato si incumple con cualquiera de estas normas, y que SMG puede cancelar a su discreción su acceso a los Servicios de SMG, sin previo aviso, si infringe cualquier requisito o prohibición establecido en estos Términos o en los Términos Adicionales aplicables. Además acepta devolver o destruir cualquier copia de cualquier Material del Sitio que haya hecho si se le pide hacerlo.

Queda estrictamente prohibido el uso no autorizado o indebido de los Servicios de SMG. Dependiendo de las circunstancias, ello podría acarrearle una demanda por daños y perjuicios o un procedimiento penal. SMG se reserva el derecho de informar a las autoridades correspondientes de cualquier violación a estos Términos y del uso no autorizado o indebido de los Servicios de SMG. En el caso de haber incurrido en un uso no autorizado o indebido de los Servicios de SMG, su derecho a utilizarlos terminará de inmediato y SMG podrá cancelar su acceso a los Servicios de SMG sin previo aviso.

Sus responsabilidades con respecto a cargos, tarifas y otros costos relacionados con el uso de los Servicios de SMG (incluidos los cargos por mensajes de texto).

Usted es el único responsable de todos los cargos, tarifas u otros costos relacionados con el uso de los Servicios de SMG. Para acceder y utilizar los Servicios de SMG desde su teléfono inteligente, tableta u otro dispositivo móvil, deberá tener servicio inalámbrico de wifi o de un proveedor de servicios móviles. Ciertos servicios podrían requerir el uso de mensajes de texto (SMS o MMS). Usted acepta ser el único responsable de todos los cargos por mensajes y datos en los que incurra con su proveedor de servicios móviles. No imponemos un cargo por separado por ningún servicio de mensajes de texto que ofrezcamos, pero podrían aplicarse cargos por mensajes y datos. Todos los cargos son facturados por su proveedor de servicios móviles y son pagaderos al mismo. Comuníquese con su proveedor de servicios móviles para conocer sus planes de precios y detalles. SMG

no es responsable de ninguna demora o falla en la entrega de mensajes de texto porque tal entrega está sujeta a la eficacia de transmisión de su proveedor de servicios móviles. Es posible que los mensajes de texto no estén disponibles en todas las áreas o en todo momento.

Consecuencias de su acuerdo de recibir mensajes de texto. Una vez que usted acepta recibir nuestros mensajes de texto, la frecuencia en el envío de estos dependerá de las operaciones que usted haga con nosotros. **Al aceptar el envío de mensajes de texto, acuerda que SMG use un sistema de marcación automatizado para entregar mensajes de texto, y también entiende que su consentimiento para recibir mensajes de texto no es un requisito para poder adquirir algún otro bien o servicio.**

- 5.4. Comunicaciones. SMG puede ofrecer distintas oportunidades para que usted y otros usuarios voluntariamente publiquen o de otro modo envíen puntuaciones, sugerencias, comentarios en video, ideas, notas, conceptos u otra información o material a través de los Servicios de SMG (conjuntamente, las "**Comunicaciones**").

Usted es y seguirá siendo el único responsable de sus Comunicaciones y de las consecuencias de enviar y publicar dichas Comunicaciones. Asimismo, asume la responsabilidad exclusiva de todos los daños y perjuicios derivados de cualquier violación de derechos de autor, derechos de patente, o de cualquier otro daño resultante de sus Comunicaciones. Al enviar o publicar Comunicaciones, deberá limitar, en la medida de lo posible, la cantidad de información personal que proporcione porque las Comunicaciones podrían vincularse a usted dependiendo de los detalles que proporcione.

Al enviar, publicar o transmitir Comunicaciones a SMG (y/o sus representantes) o a cualquier área de los Servicios de SMG, otorga de manera automática, o garantiza que usted o cualquier otro propietario del material que envía ha otorgado expresamente a SMG y a sus representantes, el derecho universal, no exclusivo, sublicenciable (en múltiples niveles), transferible, sin regalías, perpetuo e irrevocable de utilizar, reproducir, sublicenciar (en múltiples niveles), distribuir, crear trabajos derivados, interpretar e importar sus Comunicaciones (en todo o en parte) en cualquier medio conocido o desarrollado en el futuro, con cualquier fin, sea comercial o de otro tipo, sin remuneración alguna. En otras palabras, SMG adquiere automáticamente el derecho a utilizar sus Comunicaciones – incluyendo reproducir, divulgar, publicar y transmitir sus Comunicaciones– en cualquier lugar, en todo momento, por cualquier medio y con cualquier fin, sin tener que pagar cargo alguno o incurrir en ninguna obligación con usted. Además, acuerda permitir que cualquier usuario acceda, vea, almacene o reproduzca sus Comunicaciones para el uso personal de dicho usuario. Por el presente usted otorga a SMG (y a sus representantes) el derecho de utilizar cualquiera de sus Comunicaciones con cualquier fin en cualquier lugar. En ninguna circunstancia tiene derecho a ningún tipo de pago si SMG (o cualquiera de sus representantes) utilizan sus Comunicaciones. Todas las Comunicaciones se consideran como no confidenciales y del dominio público.

Las Comunicaciones que usted mande pueden ser publicadas. Usted acepta que no tiene expectativas de privacidad con respecto a ninguna de sus Comunicaciones. También acepta que hace sus Comunicaciones de manera voluntaria y por su cuenta y riesgo. Deberá hacer uso de su buen juicio al publicar información, observaciones u otro contenido en relación con SMG, los clientes de SMG o cualquier persona o entidad. Podrá ser responsable ante la ley por los daños y perjuicios causados a otros usuarios, a SMG, o a terceros, a consecuencia de Comunicaciones difamatorias o que den lugar a una acción

legal. Al publicar una Comunicación, puede optar por vincular la misma a su nombre de usuario o a un seudónimo, salvo que las leyes aplicables de su país de residencia indiquen lo contrario.

SMG no es responsable de ninguna Comunicación que hagan otros usuarios, incluso si tales Comunicaciones son difamatorias o dan lugar a una acción legal. SMG no es responsable ni aval de opiniones, consejos o recomendaciones publicadas o presentadas a través de los Servicios de SMG. SMG niega específicamente toda responsabilidad relacionada con tales Comunicaciones. SMG no confirma ni verifica las aptitudes, los antecedentes o las habilidades de los usuarios ni la información que estos publiquen a través de los Servicios de SMG. Por consiguiente, SMG le sugiere utilizar su sentido común al preparar sus Comunicaciones.

Al publicar una Comunicación, usted conviene y declara que su Comunicación:

- a. es verdadera y exacta;
- b. hace alusión a un aspecto o tema específico de los Servicios de SMG;
- c. no infringe, usa indebidamente ni incumple los derechos de terceros de autoría, marcas comerciales, patentes, derechos literarios, secreto comercial, privacidad, publicidad, contractuales u otros;
- d. no contiene información que identifique a una persona o que de otro modo incluya información personal de una persona, salvo que la misma lo haya autorizado previamente por escrito;
- e. no hace declaraciones sin fundamento respecto a un tercero o a sus productos o servicios
- f. no contiene comentarios calumniosos, difamatorios, falsos, engañosos, vulgares, obscenos, pornográficos, violentos, intolerantes, sexualmente explícitos, discriminatorios, abusivos, amenazantes, acosadores, antisociales, racistas o sexualmente ofensivos u otros, que dañen, o se considere razonablemente que podrían dañar, a una persona o entidad;
- g. no es ilícito ni promueve actividades ilícitas ni la discusión de actividades ilícitas con la intención de realizarlas;
- h. no tiene propósitos comerciales o de negocios, y no anuncia ni ofrece vender ningún producto o servicio (sea o no con fines de lucro), ni pide contribuciones a otros (incluyendo donativos y otros);
- i. no contiene virus ni otros elementos perjudiciales, ni manipula, perjudica o daña los Servicios de SMG o de cualquier red conectada, ni interfiere de otro modo con el uso y el disfrute de los Servicios de SMG por parte de una persona o entidad; y
- j. cumple con todas las leyes, normas, políticas y términos contractuales aplicables a su Comunicación así como a los Servicios de SMG a través de los que publica o envía su Comunicación, incluidas las restricciones de edad.

Usted reconoce y acepta que SMG tiene el derecho, pero no la obligación, de modificar, eliminar o rechazar una publicación y de permitir que se publique una Comunicación. SMG no tiene responsabilidad alguna por ninguna Comunicación que publique usted o un tercero. SMG no puede garantizar que todos los usuarios cumplan con estas disposiciones, así como no lo puede hacer en su caso, y por el presente usted asume la responsabilidad por todos los riesgos de daños y perjuicios resultantes de dicho incumplimiento.

SMG recomienda encarecidamente que minimice la información personal en sus Comunicaciones, porque otras personas podrán ver y usar la información contenida en sus

Comunicaciones. SMG no es responsable de la información que usted elija compartir en sus Comunicaciones.

6. SITIOS Y SERVICIOS DE TERCEROS

Los Servicios de SMG pueden contener enlaces a otros sitios web y servicios de terceros, incluidas las redes sociales (conjuntamente, los “**Servicios Enlazados**”). Los Servicios Enlazados están fuera del control de SMG, y SMG no es responsable de los Servicios Enlazados ni de ninguna información o material que se reciba en relación con cualquier Servicio Enlazado. La inclusión de un enlace no implica la validación de SMG del Servicio Enlazado ni ninguna asociación con los operadores del Servicio Enlazado. SMG no investiga, verifica ni supervisa los Servicios Enlazados. SMG proporciona enlaces a los Servicios Enlazados únicamente para su conveniencia. Usted accede a los Servicios Enlazados bajo su propio riesgo.

7. VALIDEZ DEL CONTRATO, EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

SMG declara que ha celebrado estos Términos debidamente y que tiene las facultades legales para hacerlo. Usted declara que ha aceptado estos Términos debidamente y que tiene las facultades legales para hacerlo.

SALVO LO YA INDICADO EXPRESAMENTE, LOS SERVICIOS DE SMG SE PROPORCIONAN "EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN" Y “SEGÚN DISPONIBILIDAD” SIN NINGUNA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA.

SMG no declara ni garantiza la exactitud, fiabilidad, integridad o vigencia del Contenido de SMG ni de los resultados obtenidos por utilizar los Servicios de SMG y el Contenido de SMG. El uso de los Servicios y el Contenido de SMG es bajo su propio riesgo. Los Servicios y Contenido de SMG cambian con cierta periodicidad. Estos cambios se pueden hacer en cualquier momento. Cierta contenido de los Servicios de SMG podría ser proporcionado por terceros. SMG no es responsable del contenido de ningún tercero.

LOS SERVICIOS Y EL CONTENIDO DE SMG SE PROPORCIONAN "EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN" SIN GARANTÍAS DE NINGUNA ÍNDOLE. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, SMG ESPECÍFICAMENTE EXCLUYE TODA GARANTÍA Y CONDICIÓN DE CUALQUIER TIPO, INCLUYENDO TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN ESPECÍFICO, TITULARIDAD, NO VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PATENTE O DE TERCEROS, AUSENCIA DE DEFECTOS, USO ININTERRUMPIDO Y TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE CUALQUIER OPERACIÓN EN CURSO O USO COMERCIAL.

SMG NO GARANTIZA QUE: (A) LOS SERVICIOS DE SMG CUMPLIRÁN CON SUS REQUISITOS; (B) LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SMG SERÁ ININTERRUMPIDA O LIBRE DE VIRUS O ERRORES; O (C) QUE LOS ERRORES SERÁN CORREGIDOS. SI EL USO QUE LE DÉ A LOS SERVICIOS DE SMG O AL CONTENIDO DE SMG DA COMO RESULTADO LA NECESIDAD DE REPARAR O REEMPLAZAR ALGÚN EQUIPO, O LA PÉRDIDA DE GANANCIAS O DATOS, SMG NO SERÁ RESPONSABLE DE TALES COSTOS. EL ASESORAMIENTO VERBAL O ESCRITO PROPORCIONADO POR SMG O SUS

AGENTES AUTORIZADOS, NO CONSTITUIRÁ NI CREARÁ NINGUNA GARANTÍA. CIERTAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS IMPLÍCITAS, LO QUE SIGNIFICA QUE ALGUNAS O TODAS LAS LIMITACIONES PUEDEN NO SER APLICABLES EN SU CASO.

EL USO QUE HAGA DE LOS SERVICIOS DE SMG ES BAJO SU PROPIO RIESGO. Si no está satisfecho con los Servicios de SMG, incluyendo cualquier contenido de los Servicios de SMG, su único recurso es dejar de utilizar los Servicios de SMG.

USTED ACEPTA QUE EN NINGÚN CASO SMG NI NINGÚN TERCERO NOMBRADO EN ALGÚN SERVICIO DE SMG SERÁ RESPONSABLE POR (A) DAÑOS Y PERJUICIOS DE NINGÚN TIPO, INCLUYENDO DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, ESPECIALES, EJEMPLARES, INCIDENTALS, PUNITIVOS O CUALQUIER OTRO DAÑO (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, PROVISIÓN DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUTOS, PÉRDIDA DE USO, DATOS O GANANCIAS, NI INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS), CUALQUIERA SEA LA CAUSA Y CONFORME A CUALQUIER TEORÍA DE RESPONSABILIDAD RELACIONADA DE ALGÚN MODO CON ESTOS TÉRMINOS O CON EL USO O INCAPACIDAD DE USO DE LOS SERVICIOS DE SMG O SU CONTENIDO, SEA EN BASE A UNA GARANTÍA, CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA, RESPONSABILIDAD CIVIL (INCLUYENDO NEGLIGENCIA Y OTROS), O DERIVADO DE CUALQUIER OTRA TEORÍA, AÚN CUANDO SMG HAYA SIDO NOTIFICADA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS Y PERJUICIOS; (B) NI DE NINGÚN OTRO RECLAMO, DEMANDA O COMPENSACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS RESULTANTES DEL USO DE LOS SERVICIOS DE SMG O RELACIONADA CON ELLOS. ESTA LIMITACIÓN NO APLICA A LA RESPONSABILIDAD POR CULPA GRAVE O CONDUCTA DOLOSA POR PARTE DE SMG Y NO SE APLICARÁ EN LA MEDIDA QUE LO PROHÍBAN LAS LEYES CORRESPONDIENTES.

SI POR ALGUNA RAZÓN LAS LIMITACIONES DE GARANTÍA O RESPONSABILIDAD ESTABLECIDAS EN ESTA CLÁUSULA 7 SON INEFICACES, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE SMG POR CUALQUIER TIPO DE DAÑOS Y PERJUICIOS SE LIMITARÁ A LA CANTIDAD DE \$1.000.

Usted reconoce y acepta que las limitaciones de responsabilidad antes señaladas, junto con las demás disposiciones de estos Términos que limitan la responsabilidad, son términos esenciales y que SMG no le otorgará los derechos establecidos en el presente a menos que acepte las limitaciones de responsabilidad ya señaladas.

SI RESIDE EN CALIFORNIA, RENUNCIA A SUS DERECHOS CON RESPECTO AL ARTÍCULO 1542 DEL CÓDIGO CIVIL DE CALIFORNIA, QUE ESTABLECE QUE "UNA EXENCIÓN GENERAL NO SE EXTIENDE A RECLAMOS QUE EL ACREEDOR NO CONOCE O SOSPECHA QUE EXISTEN A SU FAVOR AL MOMENTO DE OTORGAR LA EXENCIÓN, CUANDO DE HABERLOS CONOCIDO HABRÍAN AFECTADO CONSIDERABLEMENTE SU ACUERDO CON EL DEUDOR".

8. INDEMNIZACIÓN

Usted acuerda, por cuenta propia, defender, mantener indemne y exonerar de cualquier responsabilidad a SMG y a sus clientes, directores, funcionarios, empleados y agentes frente a toda pérdida, responsabilidad, reclamo, acción o demanda, incluidos entre otros, cualquier tipo de indemnización por daños y perjuicios, gastos, costos de defensa, incluyendo honorarios razonables de abogados y contadores, entablados contra SMG por cualquier tercero que surjan de: (a) sus Comunicaciones; (b) su uso de los Servicios de SMG; (c) su incumplimiento con cualquiera de estos Términos, con los derechos terceros o con las leyes correspondientes.

Esta disposición de indemnización no es aplicable en la medida en que lo prohíba la ley. SMG se reserva el derecho, por cuenta propia, de asumir la defensa y el control exclusivos de cualquier otro asunto sujeto a indemnización conforme al presente. No se celebrará ningún acuerdo que afecte los derechos u obligaciones de SMG sin previa autorización por escrito de SMG.

9. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Salvo por las controversias sobre derechos u obligaciones con respecto a la propiedad intelectual, o cualquier otro reclamo por violación de la propiedad intelectual, que serán regidas por las leyes federales de los Estados Unidos, cualquier otra controversia entre usted y SMG que surja de estos Términos o se relaciones con ellos, será regida, interpretada y ejecutada de acuerdo con las leyes del estado de Missouri (Estados Unidos) independientemente del país donde usted radique o desde donde haya tenido acceso a los Servicios, y sin considerar ningún conflicto de leyes. Toda controversia será interpretada de conformidad con las leyes del estado de Missouri, relativas a contratos celebrados y llevados a cabo en el estado de Missouri. Usted y SMG convienen en que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos para Venta Internacional de Bienes no aplicará en la interpretación de estos Términos.

USTED Y SMG ACUERDAN QUE CADA UNA PODRÁ ENTABLAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA DE FORMA INDIVIDUAL Y NO COMO PARTE DE UNA DEMANDA COLECTIVA EN NINGÚN SUPUESTO PROCEDIMIENTO COLECTIVO O POR REPRESENTACIÓN.

ASIMISMO, ACUERDAN QUE TODO RECLAMO SE RESOLVERÁ POR ARBITRAJE VINCULANTE EN LA FORMA ESPECIFICADA EN ESTA CLÁUSULA 9 Y QUE USTED Y SMG RENUNCIAN A TODO DERECHO A ENTABLAR DEMANDAS ANTE LOS TRIBUNALES. LOS DERECHOS QUE TENDRÍA EN LOS TRIBUNALES, TALES COMO LA PRODUCCIÓN DE LA PRUEBA, PUEDEN NO ESTAR A SU ALCANCE O QUEDAR LIMITADOS EN UN ARBITRAJE.

Cualquier controversia entre usted y SMG y sus agentes, empleados, funcionarios, directores, mandantes, sucesores, cesionarios, subsidiarias o sociedades relacionadas que surja de estos Términos y su interpretación o se relacione con ellos o el incumplimiento, la rescisión o la validez de los mismos y las relaciones que resulten de estos Términos, incluyendo controversias respecto a la validez, alcance o exigibilidad de estos Términos en arbitraje (conjuntamente, las "**Controversias Cubiertas**") estará sujeta a un arbitraje vinculante en el estado de Missouri que será conducido por la American Arbitration Association (AAA), de conformidad con sus reglas (incluyendo las reglas y procedimientos para controversias relacionadas con los consumidores) vigentes a la fecha del arbitraje. Antes de iniciar un arbitraje, la parte que lo inicie enviará una notificación por escrito a la otra por lo menos 60 días antes para comunicar su intención de iniciar el arbitraje. SMG le enviará dicha notificación a la dirección de correo electrónico que usted proporcionó al crear su cuenta o a cualquier otra dirección de correo electrónico que le haya proporcionado a SMG. En su caso, deberá cursar la notificación a SMG por correo electrónico a privacyofficer@smg.com.

El pago de los costos de inscripción, la administración del procedimiento y los honorarios del árbitro serán regidos por las reglas de la AAA. No obstante, si demuestra que los costos del arbitraje son caros comparados con los de un juicio, SMG pagará los costos de inscripción, la administración del procedimiento y los honorarios del árbitro que según el árbitro sean necesarios a fin de evitar que el arbitraje sea oneroso. Si el árbitro determina que el reclamo que presentó para el arbitraje carece de fundamento, deberá reembolsar a SMG todos los

costos asociados con el arbitraje que SMG haya pagado por usted, que de otro modo estaría obligado a pagar conforme a las reglas de la AAA.

Se seleccionará a un solo árbitro de conformidad con las Reglas de Arbitraje Comercial de la AAA. El arbitraje se llevará a cabo en el idioma inglés. El árbitro tendrá facultades para otorgar cualquier reparación que esté disponible en los tribunales conforme a derecho o al sistema de equidad, y todo laudo arbitral será definitivo y vinculante para ambas partes, y podrá ser registrado como resolución definitiva en cualquier tribunal competente. El árbitro no tendrá, sin embargo, el poder de adjudicar daños punitivos o ejemplares, derecho al que renuncian, por este medio, cada una de las partes. El árbitro aplicará las leyes correspondientes y las disposiciones contenidas en estos Términos. Si no lo hace, ello será considerado abuso de autoridad arbitral y será fundamento para una revisión judicial. La decisión del árbitro debe estar acompañada de una explicación escrita y debe mantenerse de manera confidencial. SMG y usted convienen en que cualquier Controversia Cubierta será sometida a arbitraje solo de forma individual. **NI SMG NI USTED TIENEN DERECHO AL ARBITRAJE DE NINGUNA CONTROVERSIA COMO ACCIÓN COLECTIVA, POR REPRESENTACIÓN O DE PROCURADOR PRIVADO DE INTERESES COLECTIVOS, Y EL ÁRBITRO NO TENDRÁ AUTORIDAD PARA PROCEDER SOBRE LA BASE DE UNA ACCIÓN COLECTIVA, POR REPRESENTACIÓN O DE PROCURADOR PRIVADO DE INTERESES COLECTIVOS.** Si alguna disposición del acuerdo de arbitraje en esta Cláusula 9 resulta no exigible, dicha disposición será eliminada y los demás términos del arbitraje se harán cumplir (pero en ningún caso habrá un arbitraje de carácter colectivo, por representación o de procurador privado de intereses colectivos). Independientemente de cualquier reglamento o ley contraria, la notificación de cualquier reclamo que surja de estos Términos o se relacione con ellos, deberá hacerse en el transcurso de un (1) año después de haber surgido o prescribirá. A los fines de esta Cláusula 9, estos Términos y las operaciones relacionadas estarán sujetos y serán regidos por la Ley Federal de Arbitraje (FAA), Título 9, artículos 1-16 del Código Federal de los Estados Unidos (U.S.C).

Nota: Al aceptar estos Términos, acepta de forma explícita renunciar a todo reclamo o demanda que pueda tener contra SMG conforme a las leyes de cualquier jurisdicción fuera de los Estados Unidos, incluyendo, entre otros, cualquier reclamo conforme a las leyes de su país de residencia, y que el único lugar y legislación aplicable para cualquier controversia será la de los Estados Unidos conforme a los términos de esta Cláusula 9.

10. INCENTIVOS

Con cierta periodicidad, SMG podría ofrecerle la oportunidad de obtener incentivos, tales como puntos de recompensa, descuentos y ofertas especiales (conjuntamente, los “**Incentivos**”). Le notificaremos cuando los Incentivos estén disponibles a través de los Servicios de SMG. Los beneficios de los Incentivos pueden cambiar, así como los periodos de validez, así que revise los detalles de cada Incentivo al momento de recibirlo. En cuanto a SurveyMini, sus puntos de recompensa caducarán a los noventa (90) días de inactividad. Sus Incentivos son para uso personal solamente. No podrá transferir, ceder, vender, intercambiar o canjear sus Incentivos. Salvo que la ley lo requiera, los Incentivos no son canjeables por efectivo y no se pueden combinar con ninguna otra promoción, oferta o descuento de SMG. No se expedirán reembolsos o créditos por ninguna razón una vez que canjee sus Incentivos. SMG se reserva el derecho de modificar, cancelar o suspender la disponibilidad de los Incentivos. Asimismo, acepta someterse a las decisiones de SMG, que son definitivas y obligatorias en todo lo relacionado con los Incentivos.

11. ACTUALIZACIONES DE LAS APLICACIONES MÓVILES

Podríamos desarrollar y proporcionar (a nuestro criterio) actualizaciones para nuestras aplicaciones móviles, que pueden incluir mejoras, correcciones de errores, parches y otros, además de nuevas características (conjuntamente, las “**Actualizaciones**”). Las Actualizaciones también pueden modificar o eliminar en su totalidad ciertas características y funciones. Usted acepta que SMG no tiene la obligación de proveer Actualizaciones ni de continuar proporcionando o habilitando ciertas características o funciones en particular.

Según sea la configuración de su dispositivo móvil, si su dispositivo está conectado a Internet: (a) las Actualizaciones se cargarán e instalarán automáticamente; o (b) podría recibir un aviso o pedido para descargar e instalar las Actualizaciones disponibles.

Descargue e instale cuanto antes todas las Actualizaciones. Si no lo hace, parte de los Servicios de SMG podrían no operar correctamente. Del mismo modo, acepta que todas las Actualizaciones se consideran parte de los Servicios de SMG y están sujetas a estos Términos.

12. CONTRATACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA

El acto de usar y/o registrarse para el uso de los Servicios de SMG constituye su consentimiento para celebrar acuerdos con nosotros por vía electrónica.

13. RESTRICCIONES GEOGRÁFICAS/CONTROLES DE EXPORTACIÓN

Los Servicios de SMG y el Contenido de SMG tienen su sede en el estado de Missouri, Estados Unidos, y si bien ambos son proporcionados para el acceso y uso de personas radicadas fuera de los Estados Unidos, usted acepta que para efectos legales y operativos quizá no pueda acceder a los Servicios de SMG o al Contenido de SMG desde su jurisdicción. Si usted accede a los Servicios o Contenido de SMG fuera de los Estados Unidos, es responsable de cumplir con las leyes locales, incluidas aquellas relacionadas con la importación, exportación y reexportación del Contenido de SMG.

Los Servicios de SMG pueden estar sujetos a leyes de control de exportaciones en ciertos países, entre otras, la Ley de Administración de Exportaciones de EE. UU. y las regulaciones correspondientes. Usted acepta que cumplirá con esas leyes y regulaciones y que no exportará, reexportará ni dará los Servicios de SMG a ninguna jurisdicción o país en donde una ley o regulación prohíba exportar, reexportar o distribuir o de alguna manera ofrecer, de manera directa o indirecta, los Servicios de SMG. También acepta que cumplirá con todas las leyes y regulaciones federales aplicables, y hará todo lo necesario (como obtener la licencia de exportación y cualquier otra autorización del gobierno), antes de exportar, reexportar, proporcionar o de alguna manera ofrecer los Servicios de SMG fuera de los Estados Unidos. Asimismo, al descargar cualquier Contenido de SMG, declara que no se encuentra en un país donde tal exportación está prohibida y que no está en la Lista de Órdenes Denegadas del Departamento de Comercio de EE.UU. ni en la Lista de Ciudadanos Especialmente Designados del Departamento del Tesoro de EE.UU.

14. DERECHOS DEL GOBIERNO DE EE. UU.

Los Servicios de SMG son software de uso comercial, según se define en el C.F.R. (Código de Reglamentos Federales) Título 48, Artículo 2.101. Por lo tanto, si es un organismo del gobierno de los Estados Unidos o contratista del mismo, solo recibirá los derechos con respecto a los Servicios de SMG que se otorgan a los demás usuarios con licencia, de conformidad con (a) el C.F.R. Título 48, artículos 227.7201 hasta 227.7204, en lo que se refiere al Departamento de Defensa y sus contratistas; o (b) el C.F.R. Título 48, artículo 12.212, en lo que se refiere a los demás licenciatarios del gobierno de los Estados Unidos y sus contratistas.

15. CANCELACIÓN

A su exclusivo criterio, SMG podrá modificar o discontinuar los Servicios de SMG y podrá modificar, suspender o cancelar su cuenta o su acceso a los Servicios de SMG, con o sin previo aviso, en cualquier momento y por cualquier motivo, sin obligación alguna con usted o con ningún tercero. Por ejemplo, se puede cancelar su Cuenta y negarle el acceso a los Servicios de SMG, con o sin previo aviso, si SMG tiene motivos para creer que es menor de edad. Por dar otro ejemplo, SMG puede cancelar su Cuenta y la posibilidad de que utilice los Servicios de SMG, con o sin previo aviso, si SMG tiene motivos para considerar que ha proporcionado información falsa, incompleta o inexacta, o que de alguna forma incumple con estos Términos o con algún Término Adicional.

Usted acepta devolver o destruir toda copia que haya hecho de cualquier Material del Sitio si se le solicita.

La cancelación no limita ningún otro derecho o recurso al alcance de SMG. Estos Términos seguirán teniendo vigencia a pesar de dicha modificación, discontinuación, suspensión y/o cancelación.

16. RECLAMOS POR VIOLACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

SMG respeta los derechos de propiedad intelectual de las personas. Contestamos todas las notificaciones de presuntas violaciones como lo requiere la Ley de Derechos de Autor de la Era Digital (“DMCA”) de los Estados Unidos, incluyendo, cuando corresponde, retirar o inhabilitar el acceso al material objeto de la presunta violación.

Si considera de buena fe que su obra ha sido copiada de forma tal que constituye una violación a sus derechos de autor o que de alguna forma sus derechos de propiedad intelectual fueron violados a través de los Servicios de SMG, envíe su reclamo o notificación de violación a nuestro agente de la DMCA por correo postal a:

DMCA Agent
Service Management Group, Inc.
1737 McGee Street
Kansas City, MO 64108

O por correo electrónico a:

privacyofficer@smg.com

Su notificación debe incluir la siguiente información:

- a. la firma física o electrónica de la persona autorizada para actuar en nombre del propietario de un derecho exclusivo presuntamente violado;
- b. la identificación de la obra protegida por derechos de autor que presuntamente fue violada, o, si varias obras protegidas por derechos de autor en un sitio único en línea están incluidas en una sola notificación, una lista que contenga dichas obras;
- c. la identificación del material supuestamente violado u objeto de una actividad ilícita y que será retirado o al que se le inhabilitará el acceso, e información suficientemente razonable para permitir que el proveedor del servicio localice el material;
- d. información suficientemente razonable para permitir que el proveedor del servicio se ponga en contacto con el demandante, como dirección, número telefónico y, si es posible, una dirección de correo electrónico donde se pueda contactar al demandante;

- e. una declaración de que el demandante considera de buena fe que el uso del material en la forma que originó el reclamo no fue autorizado por el propietario de los derechos de autor, su agente, ni conforme a la ley; y
- f. una declaración de que la información contenida en la notificación es verdadera y que, bajo pena de perjurio, el demandante está autorizado para actuar en nombre del propietario del derecho exclusivo que supuestamente fue violado.

Nuestro agente de la DMCA solo dará respuesta a las notificaciones que cumplan con los requisitos de la DMCA. Consulte www.copyright.gov para más información.

17. INFORMACIÓN PARA RESIDENTES DE CALIFORNIA

Conforme al Artículo 1789.3 del Código Civil de California, estamos obligados a proveer a los residentes de California la siguiente información específica sobre los derechos del consumidor:

- a. los Servicios de SMG son propiedad de Service Management Group, LLC, 1737 McGee Street, Kansas City, MO 64108 y son operados por Service Management Group, LLC., el número telefónico de contacto de SMG es 1-800-764-0439;
- b. salvo que se indique lo contrario, los Servicios de SMG se proporcionan sin ningún cargo;
- c. para presentar un reclamo relacionado con los Servicios de SMG o para obtener más información relativa al uso de los Servicios de SMG, envíe una carta a Service Management Group, LLC, con atención a: Data Protection Officer, 1737 McGee Street, Kansas City, MO 64108 o envíenos un correo electrónico a privacyofficer@smg.com (con el asunto "Solicitud de Residente de California"). También puede ponerse en contacto con la Unidad de Asistencia para Reclamos de la División de Servicios al Consumidor del Departamento de Asuntos del Consumidor de California, por escrito a 400 R Street, Suite 1080, Sacramento, California 95814 o por teléfono llamando al 916.445.1254 o al 800.952.5210.

18. DISPOSICIONES VARIAS

- a. Estos Términos y las políticas de privacidad que se enumeran en los sitios respectivos contienen el acuerdo íntegro entre SMG y usted con respecto a los asuntos contenidos en el presente.
- b. Estos términos están redactados en el idioma inglés. Este Convenio en idioma inglés será la única versión válida para todos los efectos. Cualquier versión de este Convenio en otro idioma se ofrece para su comodidad únicamente y no es vinculante para las partes.
- c. Estos Términos son para redundar en beneficio de SMG y serán vinculantes para SMG y sus sucesores y cesionarios, respectivamente.
- d. Estos Términos pueden ser cedidos por SMG, pero usted no puede cederlos sin la previa autorización por escrito de SMG.
- e. Si alguna disposición contenida en estos Términos es o se torna inexigible o inválida, las disposiciones restantes prevalecerán con sus mismos efectos como si la disposición inexigible o inválida no existiera.
- f. Si SMG o usted incumplen cualquier obligación en virtud de estos Términos y la otra parte no reclama el cumplimiento de dicha obligación, el hecho de no exigir dicho cumplimiento no constituirá una renuncia a ninguna obligación y no evitará que se haga cumplir en cualesquiera otras circunstancias.

- g. Nada de lo contenido en estos Términos debe ser considerado como constitutivo de que SMG o usted sean agentes o representantes de su contraparte, ni de ser socios o empresas conjuntas.
- h. Si SMG o usted se ven imposibilitados de cumplir o son incapaces de cumplir cualquier obligación contenida en estos Términos debido a causas ajenas al control razonable de la parte que invoca esta disposición, el cumplimiento de la parte afectada se extenderá por el periodo de la demora o incapacidad de cumplimiento debido a esa causa.
- i. Los títulos y subtítulos del presente son usados por conveniencia solamente.

¿TIENE PREGUNTAS?

Si tiene preguntas relacionadas con estos Términos o con el uso de los Servicios de SMG, póngase en contacto con nosotros a través de privacyofficer@smg.com.

También puede escribirnos a la siguiente dirección:
Service Management Group, Inc.
Atención: Funcionario de Protección de Datos
1737 McGee Street
Kansas City, MO 64108

®/TM trademarks © Service Management Group, LLC 2017. Todos los derechos reservados.