

SERVICIOS DE SMG
TÉRMINOS DE SERVICIO

Fecha de entrada en vigor: 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 afiliados ("**SMG**" o "nosotros") ofrecen sus servicios en sitios web, servicios y aplicaciones, incluidas aplicaciones móviles con las que estos Términos están vinculados o hacen referencia a ellos (en conjunto, los "**Servicios de SMG**").

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

AL UTILIZAR CUALQUIER SERVICIO DE SMG, USTED ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONFIRMA TENER LAS FACULTADES LEGALES PARA HACERLO. SI USTED UTILIZA LOS SERVICIOS DE SMG EN NOMBRE DE SU EMPLEADOR, EL QUE ACEPTA ESTOS TÉRMINOS SE CONSIDERA COMO UN CONVENIO ENTRE SU EMPLEADOR Y SMG, Y USTED DECLARA TENER LA AUTORIDAD PARA VINCULAR A SU EMPLEADOR A ESTOS TÉRMINOS.

NOTA IPORTANTE: Estos Términos contienen disposiciones que limitan nuestras responsabilidades con usted 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, EXENCIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITES DE RESPONSABILIDAD" (Sección 7) y "RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS" (sección 9) a continuación para más información.

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

1. CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS

La Fecha de Entrada en Vigor 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; por consiguiente, debe visitar esta página con regularidad 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 convenios, avisos o declaraciones sobre los Términos, pero los cambios no aplican de manera retroactiva.

2. TÉRMINOS ADICIONALES

Ciertos servicios ofrecidos por SMG o a través de SMG, tales como aplicaciones móviles, sorteos, concursos, ofertas y otros, pueden estar regidos por términos adicionales y condiciones en conjunto con los mismos (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 contraviene 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 procesamos y con quién podríamos compartir dicha información personal. La Política de Privacidad de SMG puede leerse 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 (en su conjunto, el "**Contenido de SMG**") son propiedad de SMG, sus afiliados, 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 sección de licencia limitada, o según lo exijan las leyes, no se podrá utilizar, reproducir, duplicar, copiar, vender, revender, acceder, modificar u obtener un beneficio de cualquier forma de los derechos de autor, marcas comerciales, o cualquiera otra propiedad intelectual o aspecto de los Servicios de SMG, en su totalidad 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 usted acepta estos Términos (así como cualquier otro término o condición adicional relacionado con un Contenido específico de SMG), SMG le otorga una licencia personal, revocable, no exclusiva, no transferible 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 sujetándose a estos Términos. Usted acepta que los secretos comerciales y 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.

Usted acepta que a menos que SMG le otorgue una autorización previa por escrito para hacerlo, 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. Usted tiene prohibido

utilizar las Marcas sin previo permiso 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. **Elegibilidad:** Los Servicios de SMG no están destinados para el uso de menores de edad, quienes carecen de las facultades legales en su país de residencia para consentir con el procesamiento de su información personal. Si usted no tiene la edad necesaria en su país para poder dar 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 conviene en proporcionar, mantener y actualizar su información personal para que sea exacta, completa y esté actualizada. Usted acepta que no pretende ser una persona física o moral que no sea, ni confundir su identidad o afiliación con la de otra persona física o moral, incluyendo el uso del nombre de usuario, contraseña u otra información de la cuenta de otra persona, ni el nombre, semejanza, voz, imagen o fotografía de otra persona. Usted también conviene en 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 infracción 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. Usted 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:

Su acuerdo de utilizar los Servicios de SMG con fines lícitos únicamente. Usted conviene en que utilizará 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.

Su acuerdo de no utilizar los Servicios de SMG con fines no autorizados o ilícitos. Usted 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 limitarse a lo anterior, usted acepta que no hará (y no motivará o permitirá que un tercero lo haga) lo siguiente:

- 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 Contenido de SMG

- c. eludir, inhabilitar o interferir de alguna manera en la seguridad o prevención de fraude relacionado con nuestras características o Servicios que impida o restrinja el uso o copiado de ningún Contenido de SMG o forzar limitaciones al uso de nuestros Servicios o 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, raspar o indexar cualquier parte de los Servicios de SMG
- f. rentar, arrendar, prestar, vender, sublicenciar, asignar, distribuir, publicar, transferir o poner a disposición de alguna manera los Servicios de SMG, o cualquier característica o funcionalidad de los Servicios de SMG, a cualquier tercero por cualquier motivo, ni poner a disposición los Servicios de SMG en una red donde sea posible el acceso desde más de un dispositivo en cualquier momento
- g. reformatear o enmarcar cualquier porción 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
- 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 reglas, y que SMG puede cancelar a su discreción su acceso a los Servicios de SMG, sin previo aviso, si usted infringe cualquier requisito o prohibición establecidos en estos Términos o en los Términos adicionales. Usted también 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 que, dependiendo de las circunstancias, podría acarrear 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 utilizar los Servicios de SMG terminará de inmediato y SMG puede cancelar su acceso a los Servicios de SMG sin previo aviso.

Sus responsabilidades con respecto a cargos, cuotas 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, cuotas u otros costos relacionados con el uso de los Servicios de SMG. Si usted accede y utiliza los Servicios de SMG desde su teléfono inteligente, tableta u otro dispositivo móvil, debe tener servicio inalámbrico de wifi o de un proveedor de servicio móvil participante. 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 servicio móvil. 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 servicio móvil y son pagaderos al mismo. Comuníquese con su proveedor de servicio móvil para conocer sus planes de precios y detalles. SMG no es responsable de ninguna demora en la entrega de mensajes de texto ni de ninguna falla en

la entrega de mensajes de texto porque tal entrega está sujeta a la eficacia de transmisión de su proveedor de servicio móvil. 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 que se le envíen mensajes de texto, usted conviene en que SMG pueda utilizar 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. Entregas. SMG puede ofrecer distintas oportunidades para que usted y otros usuarios voluntariamente entreguen comentarios, evaluaciones, sugerencias, comentarios en video, ideas, notas u otra información o material a través de los Servicios de SMG (en conjunto, las "**Entregas**").

Usted es y seguirá siendo el único responsable de sus Entregas y de las consecuencias de presentar y publicar dichas Entregas. Usted asume la responsabilidad exclusiva de cualesquiera daños y perjuicios derivados de algún incumplimiento con los derechos de autor, derechos de patente, o de cualquier otro daño resultante de sus Entregas. Al presentar o publicar Entregas, usted debe limitar, en la medida de lo posible, la cantidad de información personal que proporcione porque las Entregas podrían vincularse a usted dependiendo de los detalles que proporcione.

Al enviar, publicar o transmitir Entregas a SMG (o a nuestros representantes) o a cualquier porción de los Servicios de SMG, usted otorga de manera automática, o garantiza que usted o cualquier otro propietario del material que usted presente ha otorgado expresamente a SMG y a sus representantes el derecho en todo el mundo, 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 Entregas (en su totalidad o en parte) en cualquier medio conocido o desarrollado con posterioridad, con cualquier fin, sea comercial o de otro tipo, sin remuneración alguna. En otras palabras, SMG adquiere automáticamente el derecho a utilizar sus Entregas –incluyendo reproducir, divulgar, publicar y transmitir sus Entregas– 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. Usted también conviene en permitir que cualquier usuario acceda, vea, almacene o reproduzca su Entrega para el uso personal de dicho usuario. Por el presente usted otorga a SMG (y a nuestros representantes) el derecho a utilizar cualquiera de sus Entregas 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 Entregas. Todas las Entregas se consideran como no confidenciales y del dominio público.

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

haga. Al publicar una Entrega, 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 Entrega que hagan otros usuarios, incluso si tales Entregas son difamatorias o procesables. SMG no es responsable ni aval de opiniones, consejos o recomendaciones publicadas o presentadas a través de los Servicios de SMG. SMG renuncia específicamente a toda responsabilidad relacionada con tales Entregas. SMG no confirma ni verifica las calificaciones, antecedentes o 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 Entregas.

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

- a. es fidedigna 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 alguna persona o información que incluya de alguna manera 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, ofensivos, antisociales, racial o sexualmente ofensivos u otros que dañen, o se considere razonablemente que podrían dañar, a una persona física o moral
- 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, deteriora o daña los Servicios de SMG o de cualquier red conectada, ni interfiere de ninguna forma con el uso y disfrute de una persona física o moral de los Servicios de SMG
- j. cumple con todas las leyes, normas, políticas y términos contractuales aplicables a su Entrega, así como con los Servicios de SMG, a través de los que usted hace su publicación o realiza su Entrega, 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 Entrega. SMG no tiene ninguna responsabilidad por ninguna Entrega 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 el caso de usted, 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 Entregas, porque otras personas podrán ver y podrían usar la información contenida en sus Entregas. SMG no es responsable de la información que usted elija compartir en sus Entregas.

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 (en su conjunto, 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 materiales que se reciban relacionados 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 conveniencia de usted. Usted accede a los Servicios Enlazados bajo su propio riesgo.

7. VALIDEZ CONTRACTUAL, LIMITACIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

SMG declara que SMG tiene validez jurídica para estipular estos Términos y las facultades legales para hacerlo. Usted declara tener la validez jurídica necesaria para convenir en estos Términos y las facultades legales para hacerlo.

SALVO LO YA INDICADO EXPRESAMENTE, LOS SERVICIOS DE SMG SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" Y “SEGÚN DISPONIBILIDAD” SIN HACER NINGUNA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA.

SMG no declara ni puede garantizar 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. Algún contenido en 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 “TAL CUAL” SIN GARANTÍAS DE NINGUNA ÍNDOLE. EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA 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 LOS REQUISITO DE USTED; (B) LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SMG SERÁ ININTERRUMPIDA O LIBRE DE VIRUS O ERRORES; NI (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. CUALQUIER ASESORÍA VERBAL O ESCRITA PROPORCIONADA POR SMG O SUS AGENTES AUTORIZADOS, NO CONSTITUYE 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 DENOMINADO EN ALGÚN SERVICIO DE SMG ES RESPONSABLE DE (A) DAÑOS Y PERJUICIOS DE NINGÚN TIPO, INCLUYENDO DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, ESPECIALES, EJEMPLARES, INCIDENTALS, PUNITIVOS O CUALESQUIERA OTROS DAÑOS (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, PROVISIÓN DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUTOS, PÉRDIDA DE USO, DATOS O GANANCIAS, NI INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS), CUALQUIERA QUE SEA LA CAUSA Y QUE SURJAN DE 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 BASADA EN GARANTÍA, CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA, RESPONSABILIDAD CIVIL (INCLUYENDO NEGLIGENCIA Y OTROS), O DERIVADA DE CUALQUIERA OTRA TEORÍA, AÚN CUANDO SMG HAYA SIDO NOTIFICADA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS Y PERJUICIOS; (B) NI DE NINGUNA OTRA RECLAMACIÓN, DEMANDA O SENTENCIA DE DAÑOS Y PERJUICIOS RESULTANTES DE SU USO DE LOS SERVICIOS DE SMG O RELACIONADA CON ELLOS. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO APLICA A LA RESPONSABILIDAD SURGIDA DE NEGLIGENCIA CRASA O CONDUCTA DOLOSA 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 SECCIÓN 7 SON INEFICACES POR ALGÚN MOTIVO, 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, en conjunto con las demás disposiciones contenidas en estos Términos que limitan la responsabilidad, son términos esenciales y que SMG no le otorgará los derechos establecidos en estos Términos a menos que usted convenga con las limitaciones de responsabilidad ya señaladas.

SI USTED RESIDE EN CALIFORNIA, POR ESTE MEDIO RENUNCIA A SUS DERECHOS CON RESPECTO A LA SECCIÓN 1542 DEL CÓDIGO CIVIL DE CALIFORNIA, QUE ESTABLECE QUE "UNA LIMITACIÓN GENERAL NO INCLUYE DEMANDAS QUE EL ACTOR DESCONOZCA O SOSPECHE QUE EXISTAN A SU FAVOR AL MOMENTO DE OTORGAR LA EXENCIÓN Y QUE DE HABERLAS CONOCIDO HABRÍAN AFECTADO CONSIDERABLEMENTE SU CONVENIO CON EL DEMANDADO".

8. INDEMNIZACIÓN

Usted conviene en que, por su propia cuenta, defenderá, indemnizará y sacará en paz y a salvo a SMG y a sus clientes, consejeros, funcionarios, empleados y agentes de toda pérdida, responsabilidad, reclamación, 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 Entregas; (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, a su costa, de asumir la defensa y control exclusivos de cualquier otro asunto sujeto a indemnización conforme a este. Ningún convenio que afecte los derechos u obligaciones de SMG se hará sin previa aprobación por escrito de SMG.

9. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Salvo por las controversias relacionadas con derechos de autor u obligaciones, y cualquier reclamación por incumplimiento, 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 relacione 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 CONVIENEN EN QUE CADA UNA DE LAS PARTES PUEDE ENTABLAR RECLAMACIONES CONTRA LA OTRA DE FORMA INDIVIDUAL Y NO COMO PARTE EN UNA ACCIÓN COLECTIVA EN NINGÚN SUPUESTO PROCEDIMIENTO COLECTIVO O GRUPAL.

USTED Y SMG CONVIENEN EN QUE TODA RECLAMACIÓN SERÁ RESUELTA POR ARBITRAJE VINCULANTE EN LA FORMA ESPECIFICADA EN ESTA SECCIÓN 9 Y QUE USTED Y SMG RENUNCIAN A TODO DERECHO A ENTABLAR DICHAS DEMANDAS ANTE LOS TRIBUNALES. LOS DERECHOS QUE USTED TENDRÍA SI RECURRE A LOS TRIBUNALES, TALES COMO ACCESO A DESCUBRIMIENTOS PROBATORIOS, PUEDEN NO ESTAR A SU ALCANCE O QUEDAR LIMITADOS EN UN ARBITRAJE.

Cualquier controversia entre usted y SMG y sus agentes, empleados, funcionarios, consejeros, accionistas, sucesores, cesionarios, subsidiarias o afiliadas que surjan de estos Términos, o se relacionen con ellos, y de la interpretación, incumplimiento, terminación o validez de los mismos, de las relaciones que resulten entre estos Términos, incluyendo controversias respecto a la validez, alcance o exigibilidad de estos Términos en arbitraje (en conjunto, 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 dará aviso por escrito a la otra por lo menos 60 días antes para comunicar su intención de entablar el arbitraje. SMG dará este aviso usando la dirección correo electrónico que usted proporcionó al crear su cuenta o a la dirección de correo electrónico que le proporcionó a SMG; en caso de iniciarla usted, debe dar el aviso a SMG por correo electrónico a privacyofficer@smg.com.

El pago de los costos de presentar la demanda, su administración y arbitraje, serán regidos por las reglas de la AAA. No obstante, si usted demuestra que los costos del arbitraje son demasiado onerosos comparados con los costos de un juicio, SMG pagará los costos de presentarla y los costos de administración y arbitraje que el árbitro considere necesarios para evitar que los costos del arbitraje sean prohibitivos para usted. Si el árbitro determina que la demanda(s) que usted presentó para el arbitraje carece de fundamento, usted acepta reembolsar a SMG todos los costos asociados con el arbitraje que SMG haya pagado por usted, mismos que usted se obliga 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; su incumplimiento será considerado como abuso de autoridad arbitral y 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 sección 9 se determina como inexigible, la disposición inexigible será eliminada y los demás términos del arbitraje serán hechos cumplir (pero en ningún caso habrá un arbitraje de carácter colectivo, por representación o de procurador privado de intereses colectivos). Sin considerar ningún reglamento o ley en contra, la notificación de cualquier reclamación 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, en definitiva. Para los fines de esta sección 9, estos Términos y las operaciones relacionadas estarán sujetos y serán regidos por la Ley Federal de Arbitraje, U.S.C. 9, sec. 1-16 (FAA).

Nota: Al aceptar estos Términos, usted conviene de forma explícita en renunciar a toda reclamación o demanda que pueda tener contra SMG conforme a las leyes de cualquier jurisdicción fuera de los Estados Unidos, incluyendo, entre otras, cualquier reclamación conforme a las leyes de su país de residencia, y que el único lugar y leyes aplicables para cualquier controversia serán los Estados Unidos conforme a los términos de esta sección 9.

10. INCENTIVOS

Con cierta periodicidad, SMG podría ofrecerle la oportunidad de obtener incentivos, tales como puntos de recompensa, descuentos y ofertas especiales (en conjunto, los “**Incentivos**”). Le notificaremos cuando los Incentivos estén disponibles para usted 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. Usted acepta vincularse 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 (en conjunto, 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 ningunas 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. Usted también acepta que todas las Actualizaciones se consideran como parte de los Servicios de SMG y están sujetas a estos Términos.

12. CONTRATACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA

Usar o registrarse para el uso de los Servicios de SMG significa que da su consentimiento para realizar convenios 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 los reglamentos relacionados. Usted acepta que cumplirá con esas leyes y reglamentos y que no exportará, reexportará ni dará los Servicios de SMG a ninguna jurisdicción o país en donde una ley o reglamento prohíba exportar, reexportar o distribuir o de alguna manera poner a disposición, de manera directa o indirecta, los Servicios de SMG. También acepta que cumplirá con todas las leyes y reglamentos 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 poner a disposición los Servicios de SMG fuera de los Estados Unidos. Así mismo, al descargar cualquier Contenido de SMG, usted conviene en que no está ubicado en un país donde esté prohibida tal exportación, y que no aparece en la Tabla de Órdenes de Rechazo del Departamento de Comercio o lista del Departamento del Tesoro de Nacionales Especialmente Designados de los Estados Unidos .

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) 48 §2.101. Por lo tanto, si usted es una agencia 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. 48 §227.7201 hasta el C.F.R. 48 §227.7204, en lo que se refiere al Departamento de Defensa y sus contratistas; o (b) el C.F.R. 48 §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 puede 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, su Cuenta se puede cancelar y negarle a usted el acceso a los Servicios de SMG, con o sin previo aviso, si SMG tiene motivos para creer que usted 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 usted 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 prevalecerán expresamente, y seguirán en vigor, a pesar de dicha modificación, discontinuación, suspensión o cancelación.

16. RECLAMACIONES 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 del Milenio Digital de los Estados Unidos (“**DMCA**”), incluyendo, cuando corresponde, retirar o inhabilitar el acceso al material objeto de la presunta acción violatoria.

Si usted 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 reclamación o aviso de violación a nuestro agente de 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 con derechos de autor que fueron violados supuestamente, o, si varias obras con 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 violatoria 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 la reclamación no fue autorizado por el propietario de los derechos de autor, su agente, ni conforme a la ley
- f. una declaración de que la información contenida en la notificación es fidedigna 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 DMCA solo dará respuesta a las notificaciones que cumplan con los requisitos de DMCA. Consulte www.copyright.gov para más información.

17. INFORMACIÓN PARA RESIDENTES DE CALIFORNIA

Conforme a la sección 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 SMG 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 una reclamación relacionada 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 Reclamaciones de la División de Servicios al Consumidor del Departamento de Asuntos del Consumidor, 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. VARIOS

- 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 convierte en inoperante o inválida, las disposiciones restantes prevalecerán con sus mismos efectos como si la disposición inoperante o inválida no existiera.
- f. Si SMG o usted incumplen con cualquier obligación con estos Términos y la otra parte no hace exigible dicha obligación, el no hacer tal incumplimiento en cualquier situación 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 son impedidos 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 encabezados y leyendas de este 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.