

# Condiciones adicionales para los servicios de asistencia y de la nube de ezeep

Los siguientes términos y condiciones adicionales se aplican a los Servicios de Nube y Soporte de ezeep. No afectan a las disposiciones de las Condiciones Generales.

## I. General

Estas condiciones forman parte de las condiciones generales de ezeep.com, que se publican aquí: <https://www.ezeep.com/terms>.

## II. SERVICIOS DE ASISTENCIA

### 1.1 Alcance de los servicios de asistencia

Sujeto a las limitaciones establecidas en estas Condiciones, y a menos que se haya llegado a un acuerdo para proporcionar un nivel de servicio diferente, le proporcionaremos servicios de asistencia por correo electrónico y teléfono como parte de nuestro servicio estándar.

### 1.2 Disponibilidad

- a) Los correos electrónicos se responderán en los horarios especificados en el nivel de servicio acordado. La disponibilidad de la asistencia puede variar con respecto a los horarios indicados debido a circunstancias ajenas a nuestro control.
- b) Las consultas se responderán en el orden en que se reciban.
- c) Las solicitudes por correo electrónico se tramitan dentro del tiempo de respuesta garantizado en el nivel de asistencia acordado.

### 1.3 Restricciones

- a) ThinPrint no está obligada a proporcionar soporte si su cuenta es morosa.
- b) Sólo proporcionamos soporte para los servicios ezeep que has reservado.
- c) La disponibilidad de la asistencia para un determinado software o versión del producto puede cambiar en cualquier momento sin previo aviso.
- d) Nos reservamos el derecho de limitar o terminar el soporte o no renovar el acceso a los Servicios si se abusa, es excesivo o fraudulento, o si los Servicios de ezeep se utilizan junto con software que clasificamos como incompatible. Ejemplos de este tipo de uso de la asistencia son el elevado número de solicitudes de asistencia para problemas ya resueltos o preguntas de funcionamiento general, preguntas repetidas sobre la información disponible en nuestra documentación y discusiones no relacionadas con los Servicios de ezeep.
- e) La reventa o la transferencia del acceso a los Servicios de Soporte está prohibida y es motivo de terminación o no renovación de los Servicios ezeep.

## III. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El servicio ezeep tiene un tiempo de actividad medio anual de al menos el 99,8%. Este SLA de ezeep incluye todas las reclamaciones de indemnización por cualquier incumplimiento por nuestra parte del SLA de ezeep.

### 1.4 Excepciones

- a) Quedan excluidos los casos de fuerza mayor que estén fuera del control de ThinPrint. Esto incluye: Acciones de terceros que ThinPrint no controla, aspectos técnicos de Internet, y la disponibilidad y fiabilidad de su infraestructura, especialmente sus dispositivos de salida, como las impresoras, utilizadas por ezeep. Su hardware y software también pueden tener un impacto negativo en los servicios de ezeep y el tiempo de inactividad resultante también está excluido de estos SLA.
- b) Los tiempos de inactividad planificados los notificaremos con al menos 24 horas de antelación. Haremos esfuerzos comercialmente razonables para limitar los periodos de inactividad previstos a los viernes a las 18:00 horas y a los lunes a las 3:00 horas CET.

- c) Indisponibilidad de menos de 15 minutos.
- d) Los SLA de ezeep no son aplicables a los servicios de ezeep que excluyen explícitamente los SLA.
- e) El SLA de ezeep no se aplica a las cuentas morosas.

#### IV. Obligaciones del cliente

Si ThinPrint no cumple con las obligaciones de disponibilidad de este SLA, y usted ha cumplido con sus obligaciones establecidas en este SLA, tendrá derecho a Créditos de Servicio.

##### 1.5 Definiciones

Las siguientes definiciones se aplican al SLA de ezeep:

- "Tiempo de inactividad" significa una tasa de error del usuario superior al 5%. El tiempo de inactividad se determina en función de la tasa de errores del servidor.
- "Porcentaje de tiempo de actividad mensual" significa el número de minutos de un mes natural menos el número de minutos en los que hubo tiempo de inactividad en el mismo mes dividido por el número de minutos del mes natural.
- "Servicio" significa el Servicio ezeep tal y como lo proporciona ThinPrint.

##### 1.6 Créditos de servicio

Los créditos de servicio se determinan en función del porcentaje de tiempo de actividad mensual, como se indica a continuación:

- <99,9% - >=99% = 6 créditos de servicio
- <99,0% - >=95% = 25 créditos de servicio
- <95,0% = 50 créditos de servicio

Cada crédito de servicio representa un día adicional de servicio de ezeep, que se añade al final del período de servicio respectivo de forma gratuita.

##### 1.7 Reclamación de créditos de servicio

- a) Para reclamar los créditos de servicio mencionados, debe notificarnos en un plazo de 30 días después de que se produzca la reclamación. De lo contrario, no se pueden conceder créditos de servicio.
- b) La suma máxima de todos los créditos de servicio concedidos en un mes natural no puede superar los 15. Los créditos de servicio no se pueden canjear por dinero.

#### V. Pago, reembolsos y rescisión

##### 1.8 Facturación y pago

- a) Usted debe estar autorizado a utilizar el método de pago que nos proporciona.
- b) Usted nos autoriza a cargar las tarifas de los Servicios en el método de pago proporcionado.
- c) Usted está obligado a mantener actualizada toda la información de pago. Puede cambiar el método de pago en cualquier momento.
- d) Si no podemos facturar a su tarjeta de crédito o a su cuenta de pago los gastos incurridos, nos reservamos el derecho de restringir o revocar el acceso a su infraestructura y contenido y a los Servicios de ezeep, eliminar su contenido e infraestructura y cancelar su cuenta.
- e) Podemos facturar: (a) por adelantado; (b) en el momento de la compra; (c) poco después de la compra; o (d) de forma recurrente para la suscripción a un Servicio.
- f) Podemos cargar importes hasta la cantidad que usted apruebe, y le notificaremos por adelantado si hay algún cambio en los débitos recurrentes.
- g) Todos los Servicios se renovarán automáticamente por un período idéntico al inicial siempre que ni usted ni nosotros ejerzamos nuestro derecho de cancelación tal y como se describe en estas Condiciones. Podemos cargarle varios períodos de facturación anteriores al mismo tiempo.
- h) Según el país especificado en la factura, los gastos se facturarán en euros o en dólares estadounidenses.

- i) Los pagos deben realizarse en el momento indicado en la factura.
- j) Si los pagos no se reciben en la fecha de vencimiento, nos reservamos el derecho de restringir o revocar el acceso a su infraestructura y contenido y a los Servicios de ezeep o eliminar su contenido e infraestructura hasta que hayamos recibido el pago.

### 1.9 Tasas

Las tarifas correspondientes a cada Servicio están disponibles en nuestro sitio web y/o en la lista de precios o el formulario de pedido de ezeep vigentes en ese momento. Usted es responsable de cualquier impuesto y tasa adicional (por ejemplo, IVA, derechos de aduana, gastos de datos o tasas de cambio).

Además de las tarifas que cobramos, puede haber otras tarifas asociadas al uso de los Servicios sobre las que no tenemos control. Por ejemplo, cargos por acceso a Internet, itinerancia de datos y otros cargos por transferencia de datos.

Le informaremos con antelación si cambiamos las tarifas de los servicios que ha reservado. Esta información puede ser comunicada a través de los Servicios o enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada por usted. Si hay un período de contrato y un precio fijos para el servicio ezeep reservado, el precio no cambiará antes de que expire el tiempo acordado. Una vez transcurrido el tiempo acordado, los servicios se cobrarán con el nuevo precio. Si los servicios se utilizan de forma recurrente (por ejemplo, mensualmente) sin una duración determinada, le informaremos de los cambios de precio al menos 30 días antes de que entren en vigor.

Si no está de acuerdo con un cambio de precio, debe cancelar los Servicios y dejar de utilizarlos.

### 1.10 Anulación

Si decide cancelar los Servicios, debe notificarlo antes de que finalice el Período de Servicio actual por correo electrónico a [hello@ezeep.com](mailto:hello@ezeep.com) o por carta a ThinPrint Inc. d/b/a ezeep, Inc. 3858 Walnut St, Suite 130, Denver, CO 80205, USA. En caso de terminación, los Servicios terminarán (a) al final del Período de Servicio actual o, (b) si facturamos su cuenta periódicamente, al final del período en el que se produjo la terminación. Si no se cancela como es debido, los Servicios se renovarán automáticamente y se cargará a su método de pago el nuevo período de servicio.

### 1.11 Reembolsos

Todos los servicios se pagan por adelantado para el periodo de servicio seleccionado (mensual, anual o acordado de otro modo). No existe un derecho general de reembolso. Esto incluye las cuentas que han sido renovadas. Si dejamos de ofrecer un servicio por el que usted pagó sin motivo, o si ofrecemos ese servicio con una funcionalidad significativamente reducida, le devolveremos las tarifas pagadas de forma prorrateada.

## VI. Suspensión y prohibición de uso de los Servicios

- a) Nos reservamos el derecho de suspender temporalmente o denegar permanentemente el acceso a los Servicios en cualquier momento si se da al menos una de las siguientes razones:
  - (i) el incumplimiento o la sospecha de incumplimiento de estas Condiciones;
  - (ii) utilizar nuestros Servicios de una manera que pueda crear una responsabilidad legal para nosotros o interferir con el uso de los Servicios por parte de otros;
  - (iii) la sospecha o detección de software malicioso, virus u otro código malicioso por parte de usted o de su cuenta;
  - (iv) Tiempos de inactividad planificados y tiempos de inactividad recurrentes;
  - (v) el uso excesivo de la capacidad de almacenamiento o del ancho de banda;
  - (vi) problemas y fallos técnicos imprevistos; o
  - (vii) si ha cesado su actividad comercial o se encuentra en quiebra o en un procedimiento similar.
- b) Si se suspende o se prohíbe su acceso a los Servicios, usted no podrá seguir accediendo al contenido o a la infraestructura de los Servicios.

- c) Si ezeep determina que la suspensión o prohibición es indefinida, tomará las medidas comercialmente razonables para notificárselo. También podemos prohibir el uso de los Servicios sin causa previa con un aviso de 30 días.

## **VII. Consentimiento para la comunicación y la publicidad electrónicas**

Al registrarse en un Servicio de ezeep, nos permite enviarle correos electrónicos con información sobre ese Servicio. Estos correos electrónicos pueden incluir comunicaciones de (a) información sobre su uso de los Servicios, incluyendo avisos de infracciones de uso, (b) actualizaciones, y (c) si usted da su consentimiento, información y materiales promocionales sobre los productos y servicios de ThinPrint.

*Emitido: Septiembre 2021*