



# Condiciones Generales

SoSafe SE

Versión 4.2 desde el 01.04.2026

# General Terms and Conditions

SoSafe SE

Version 4.2 as of April 1, 2026

This copy includes the General Terms and Conditions SoSafe Version 4.2, last modified on April 1, 2026.

No changes made to this copy are agreed to by SoSafe SE or its affiliates, unless mutually agreed and captured in the Offer, in the dedicated section.

The current version of the General Terms and Conditions and the archived versions of the General Terms and Conditions are available at <https://sosafe-awareness.com/legal>.

If you have any questions, please contact your SoSafe representative.

## 1. Alcance, Partes contratantes y Definiciones

- 1.1 SoSafe ofrece servicios integrales de concienciación y otros relacionados.
- 1.2 Las presentes Condiciones Generales (las "CG") se aplicarán a todos los contratos de prestación de Servicios de Concienciación suscritos entre SoSafe y el Cliente.
- 1.3 A menos que se acuerde explícitamente lo contrario por escrito, no se aplicarán las condiciones generales o comerciales del Cliente, incluso cuando SoSafe no se haya opuesto expresamente a los términos y condiciones del Cliente.
- 1.4 Las presentes CG se aplican únicamente a las personas jurídicas y a las personas físicas que actúen a título comercial o profesional, a las personas jurídicas de derecho público y a los fondos especiales de derecho público.
- 1.5 Las definiciones aplicables a las presentes CG figuran en su **Anexo**.
- 1.6 SoSafe ha facilitado al Cliente información completa y correcta durante el periodo precontractual. El Cliente reconoce que ha recibido toda la información necesaria para decidir celebrar un contrato con SoSafe.

## 2. Celebración del Contrato y Ámbito de aplicación

- 2.1 Salvo estipulación en contrario en la Oferta, el Contrato entrará en vigor en el momento de la firma (el formato texto es suficiente) de la Oferta por parte del Cliente.
- 2.2 A lo largo de la Duración del Contrato, SoSafe proporcionará al Cliente acceso a todas las

## 1. Scope, Contracting Parties and Definitions

- 1.1 SoSafe offers comprehensive awareness building and related services.
- 1.2 These General Terms and Conditions (the "GTC") shall apply to all contracts for the provision of Awareness Building Services between SoSafe and the Customer.
- 1.3 Unless explicitly agreed otherwise in writing, general contractual or business conditions of the Customer shall not apply, including where SoSafe has not expressly objected to the Customer's terms and conditions.
- 1.4 These GTC apply only to legal entities and individuals acting in their commercial or professional capacity, legal entities under public law, and special funds under public law.
- 1.5 The definitions applicable to these GTC are contained in its **Exhibit**.
- 1.6 SoSafe has provided Customers with complete and correct information during the pre-contractual period. Customer acknowledges that it has received all information necessary to decide to enter into an agreement with SoSafe.

## 2. Conclusion of Agreement and Scope

- 2.1 Unless otherwise agreed in the Offer, the Agreement shall come into effect upon signature (text form is sufficient) of the Offer by the Customer.
- 2.2 During the term of the Agreement, SoSafe shall make available to the Customer access to all functions of the booked Awareness Building Services according to the Feature Matrix, the

funciones de los Servicios de Concienciación reservados de acuerdo con el Matriz de Características, los Componentes del Servicio y el Acuerdo de Nivel de Servicio (Anexos a los CG), y según se detalle en la Oferta, que también especificará el número acordado de Usuarios. A menos que se acuerde explícitamente lo contrario por escrito, los servicios adicionales de SoSafe no forman parte del Contrato.

2.3 SoSafe proporciona la Plataforma, incluidos los servicios que en ella se prestan, en servidores para su uso en el punto de acceso del centro de datos de SoSafe.

2.4 SoSafe se reserva el derecho a ampliar, complementar o modificar las características de los Servicios de Concienciación en cualquier momento, siempre que ello no afecte negativamente al funcionamiento del Servicio de Concienciación correspondiente de acuerdo con el Matriz de Características aplicable.

### 3. Obligaciones del Cliente

3.1 El Cliente deberá cumplir los requisitos de uso (en particular en lo que respecta a los sistemas y la infraestructura) de los Servicios de Concienciación, tal y como se describen en las “Condiciones técnicas generales de uso de nuestros productos”, disponibles en <https://link.sosafe-awareness.com/general-technical-conditions-en>.

3.2 En caso de cualquier interrupción en el uso de los Servicios de Concienciación, el Cliente informará de ello a SoSafe lo antes posible y, en la medida de lo razonablemente posible, ayudará a SoSafe a determinar sus causas y a remediarlas.

3.3 El Cliente proporcionará a SoSafe todos los documentos necesarios para configurar el acceso a los Servicios de Concienciación inmediatamente después de la celebración del Contrato. Esto incluye la transmisión de la lista de Usuarios para los que se llevarán a cabo simulaciones de phishing y/o a los que se dará acceso a la plataforma de E-Learning.

3.4 El Cliente designará a una persona de contacto responsable del acceso, la configuración y el uso de los Servicios de Concienciación contractuales. Esta persona de contacto será responsable de cualquier consulta y de tomar o coordinar todas las decisiones relacionadas con los Servicios de Concienciación. El Cliente facilitará a SoSafe los datos de esta persona de contacto

Service Components and Service Level Agreement ((annexes to the GTC)), and as further specified in the Offer, which shall also specify the agreed number of Users. Unless explicitly agreed otherwise in writing, further services by SoSafe are not part of the Agreement.

2.3 SoSafe provides the Platform, including the services to be provided thereon, on servers for use at the access point of SoSafe's data center.

2.4 SoSafe reserves the right to extend, supplement or change features of the Awareness Building Services at any time, provided this does not impair the functioning of the respective Awareness Building Service in accordance with the applicable Feature Matrix.

### 3. Customer's Obligations

3.1 Customer shall comply with the requirements for use (in particular regarding systems and infrastructure) of the Awareness Building Services as described in the “General technical conditions for using our products” available at <https://link.sosafe-awareness.com/general-technical-conditions-en>.

3.2 In the event of any disruption in the use of the Awareness Building Services, Customer shall inform SoSafe thereof without undue delay and, to the extent reasonably possible, assist SoSafe in determining its causes and their remediation.

3.3 Customer shall provide SoSafe with all documents required for setting up access to the Awareness Building Services immediately after the conclusion of the Agreement. This includes the transmission of the list of Users for whom phishing simulations are to be carried out and/or who are to be given access to the e-learning.

3.4 Customer shall designate a contact person responsible for the access setup and use of the contractual Awareness Building Services. This contact shall be responsible for any queries and for making or coordination of all decisions relating to the Awareness Building Services. Customer shall inform SoSafe of this contact person immediately after conclusion of the Agreement.

### 4. Customer Account

4.1 Setup and Use of Customer Account

4.1.1 The use of the Awareness Building Services provided online via the Platform requires the creation of a Customer Account at

inmediatamente después de la celebración del Contrato.

#### 4. Cuenta Cliente

##### 4.1 Configuración y Uso de la Cuenta Cliente

4.1.1 El uso de los Servicios de Concienciación prestados en línea a través de la Plataforma requiere la creación de una Cuenta Cliente en <https://manager.sosafe.de> por parte del Cliente o, si así lo solicita el Cliente, por parte de SoSafe. La creación de la Cuenta Cliente requiere la introducción obligatoria de la dirección de correo electrónico profesional y el nombre y apellidos de la persona encargada de la gestión de los Servicios de Concienciación en el Cliente ("Administrador") así como la creación de una contraseña. Esta información debe ser exacta, actualizada y completa.

4.1.2 Sólo los Usuarios autorizados por el Administrador del Cliente podrán utilizar los Servicios de Concienciación. Esto requiere la creación de una Cuenta de Usuario por parte del Usuario correspondiente. La creación de la Cuenta de Usuario requiere la introducción obligatoria de la dirección de correo electrónico profesional y el nombre y apellidos, así como la creación de una contraseña. Esta información debe ser correcta, actualizada y completa. Cada Usuario sólo podrá registrarse una vez. Las respectivas Cuentas de Usuario no son transferibles, ni siquiera a otros empleados del Cliente.

4.1.3 El registro como Usuario de acuerdo con el Artículo 4.1.2 sólo se autoriza a las personas para las que el Cliente haya obtenido el derecho a utilizar los Servicios de Concienciación. No se permite el uso simultáneo de la misma cuenta a través de varios dispositivos. A menos que SoSafe lo permita expresamente por escrito o por correo electrónico, no está permitido el registro de Usuarios con direcciones de correo electrónico privadas, en particular de correos gratuitos como GMX, Web.de o Google Mail.

4.1.4 El Cliente supervisará a su personal y, en particular, a los Usuarios, y será plenamente responsable de los actos y omisiones de sus Usuarios. El Cliente obligará a sus Usuarios a cumplir las disposiciones del Contrato que les sean aplicables.

##### 4.2 Derechos y obligaciones de Uso

<https://manager.sosafe.de> by the Customer or, if requested by Customer, SoSafe. The creation of the Customer Account requires the mandatory entry of the professional email address and the first and last name of the person entrusted with the management of the Awareness Building Services at Customer ("Administrator") and the creation of a password. This information must be accurate, current, and complete.

4.1.2 Only Users authorised by Customer's Administrator may use the Awareness Building Services. This requires the creation of a User Account by the respective User. The creation of the User Account requires the mandatory entry of the professional email address and the first and last name as well as the creation of a password. This information must be correct, current, and complete. Each User may only register once. The respective User Accounts are not transferable, not even to other employees of the Customer.

4.1.3 Registration as a User in accordance with Sec. 4.1.2 is only permitted to persons for whom the Customer has been granted the right to use the Awareness Building Services. The simultaneous use of the same account through multiple end devices is not permitted. Unless expressly permitted by SoSafe in writing or email, registration of Users with private email addresses, in particular free mail offers such as GMX, Web.de or Google Mail, is not permitted.

4.1.4 The Customer shall supervise its personnel and in particular the Users, and is fully responsible and liable for its Users' acts and omissions. The Customer shall oblige its Users to comply with the provisions of the Agreement applicable to them.

##### 4.2 Rights and Obligations of Use

4.2.1 Customer shall keep access data secret, not pass it on to unauthorised third parties (or other Users) and log out after each use. Logging out is not required in case of using single sign-on. Customer shall inform SoSafe immediately if there is any suspicion that access data have been made accessible and otherwise become known to unauthorized third parties.

4.2.2 In case of a reasonable suspicion that access data have become known to unauthorized third parties, SoSafe may change the access

4.2.1 El Cliente mantendrá en secreto los datos de acceso, no los transmitirá a terceros no autorizados (ni a otros Usuarios) y cerrará la sesión después de cada uso. El cierre de sesión no es necesario en caso de utilizar el inicio de sesión único. El Cliente informará inmediatamente a SoSafe si sospecha que los datos de acceso se han hecho accesibles y han llegado a conocimiento de terceros no autorizados.

4.2.2 En caso de sospecha razonable de que los datos de acceso han llegado a conocimiento de terceros no autorizados, SoSafe podrá cambiar los datos de acceso del Cliente o del Usuario correspondiente sin previo aviso o bloquear temporalmente el uso de la Cuenta Cliente o de la Cuenta del Usuario a su entera discreción. SoSafe informará al Cliente y/o al Usuario sin demora indebida y proporcionará nuevos datos de acceso en un plazo razonable.

4.2.3 El Cliente puede cargar su propio Contenido del Cliente en la Plataforma dentro del alcance de las posibilidades técnicas y la capacidad de almacenamiento que ofrece la Plataforma para el acceso exclusivo de sus Usuarios. Tras la expiración del Contrato, SoSafe eliminará el Contenido del Cliente de la Plataforma. El Cliente es responsable de guardar sus respectivos Contenidos del Cliente antes de la finalización del Contrato.

4.2.4 El Cliente se asegurará de que el Contenido del Cliente cumpla la normativa legal aplicable y no infrinja ningún derecho de terceros. En particular, el Cliente se abstendrá de:

- publicar o poner a disposición en la Plataforma contenidos insultantes, que ensalcen la violencia, discriminatorios, inhumanos o difamatorios;
- publicar o poner a disposición en la Plataforma contenidos pornográficos o racistas;
- publicar o poner a disposición en la Plataforma contenidos que infrinjan las leyes de protección de menores o las leyes penales;
- realizar cualquier acción que pueda bloquear, sobrecargar o perjudicar el correcto funcionamiento o apariencia de la Plataforma o de los Servicios de Concienciación (por ejemplo, ataques de denegación de servicio);
- publicar o poner a disposición en la Plataforma cualquier comunicación comercial (como spam)

data of the Customer or the relevant User without prior notice or temporarily block the use of the Customer Account or the User Account at its sole discretion. SoSafe will inform Customer and/or User without undue delay and will provide new access data within a reasonable period.

4.2.3 Customer may upload its own Customer Content to the Platform within the scope of the technical possibilities and the offered storage capacity of the Platform for access only by its Users. After expiration of the Agreement, SoSafe will delete the Customer Content from the Platform. The Customer is responsible for saving the respective Customer Content before the end of the Agreement.

4.2.4 Customer shall ensure that Customer Content complies with applicable legal regulations and does not infringe any third-party rights. Customer shall in particular refrain from:

- publishing or making available insulting, violence-glorifying, discriminatory, inhumane, or defamatory content on the Platform;
- publishing or making available pornographic or racist content on the Platform;
- publishing or making available content on the Platform that violates laws for the protection of minors or criminal laws;
- taking any action that could block, overload or impair the proper working or appearance of the Platform or the Awareness Building Services (e.g., denial-of-service attacks);
- publishing or making available on the Platform any commercial communication (such as spam) that has not been pre-approved by SoSafe;
- using automated mechanisms (such as bots, robots, spiders, or scrapers) to collect content or information from other Users or to otherwise access the Platform or the Service Components, unless SoSafe's express prior permission has been obtained;
- operating illegal structural sales, such as snowball systems, on the Platform or in the Awareness Building Services; and
- uploading viruses or other malicious code. (collectively and each the "**Prohibited Use(s)**").

<p>que no haya sido aprobada previamente por SoSafe;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● utilizar mecanismos automatizados (como bots, robots, spiders o scrapers) para recopilar contenidos o información de otros Usuarios o acceder de cualquier otro modo a la Plataforma o a los Componentes de los Servicios, a menos que SoSafe lo autorice expresamente de manera previa;</li> <li>● realizar ventas estructurales ilegales, como esquemas piramidales, en la Plataforma o en los Servicios de Concienciación;</li> <li>● cargar virus u otros códigos maliciosos. (colectivamente y cada uno de ellos, el/los <b>“Uso(s) Prohibido(s)”</b>).</li> </ul>	<p>4.2.5 If the Customer violates Sec. 4.2.4, SoSafe may, without notice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● irretrievably delete Customer Content;</li> <li>● restrict the Customer or User Account, depending on the origin of the Prohibited Use, for a limited period or block it permanently; and/or</li> <li>● prohibit the Customer or User, depending on the origin of the Prohibited Use, from registering again under their or another name after the deletion of their account.</li> </ul> <p>SoSafe will inform the Customer and/or the User of the relevant sanctions by email.</p>
<p>4.2.5 Si el Cliente infringe el Artículo 4.2.4, SoSafe podrá, sin previo aviso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● eliminar irremediamente el Contenido del Cliente;</li> <li>● restringir la Cuenta Cliente o Usuario, dependiendo del origen del Uso Prohibido, durante un periodo limitado o bloquearla permanentemente; y/o</li> <li>● prohibir al Cliente o Usuario, en función del origen del Uso Prohibido, que vuelva a registrarse con su nombre o con otro nombre tras la eliminación de su cuenta.</li> </ul> <p>Si SoSafe se plantea aplicar alguna de estas medidas, SoSafe se esforzará razonablemente por aplicar la medida menos restrictiva pero más eficaz para el Cliente en las circunstancias del caso. SoSafe informará al Cliente y/o al Usuario de las sanciones pertinentes por correo electrónico.</p>	<p>4.3 Access and Use Rights, Copyrights</p> <p>4.3.1 During the term of the Agreement, SoSafe grants Customer the locally unrestricted, temporary, revocable, non-exclusive, non-sublicensable, and non-transferable right to access the Platform and use the Awareness Building Services and additional services made available through it for its own operational purposes for the number of Users and as otherwise further specified in the Agreement.</p> <p>4.3.2 Customer is not entitled to (i) rent, lease, lend, resell, or make available to third parties access to the Platform, including via the Internet or a downstream public or private data network; (ii) access or use the Platform to develop other services; or (iii) activate or use components of the Platform for which the Customer has not been granted any rights of use.</p>
<p>4.3 Derechos de Acceso y Uso, Derechos de autor</p> <p>4.3.1 A lo largo de la Duración del Contrato, SoSafe concede al Cliente el derecho local no restringido, temporal, revocable, no exclusivo, no sublicenciable y no transferible de acceder a la Plataforma y utilizar los Servicios de Concienciación y los servicios adicionales disponibles a través de ella para sus propios fines operativos para el número de Usuarios y según se especifique en el Contrato.</p> <p>4.3.2 El Cliente no tiene derecho a (i) alquilar, arrendar, prestar, revender o poner a disposición de terceros el acceso a la Plataforma, incluso a través de Internet o de una red de datos pública o privada descendente; (ii) acceder a la Plataforma o utilizarla para desarrollar otros</p>	<p>4.3.3 If Customer posts Customer Content on the Platform, the rights to the Customer Content remain with the Customer. Customer grants SoSafe the unrestricted, temporary, revocable, non-exclusive, non-sublicensable (except to its Affiliates and permitted subcontractors), and non-transferable right to use the Customer Content on the Platform for the provision of the Awareness Building Services within the scope of the Agreement.</p> <p>4.4 Customer grants to SoSafe and its Affiliates a worldwide, perpetual, irrevocable, royalty-free license to use, distribute, disclose, and make and incorporate into its services any suggestion, enhancement request, recommendation, correction or other feedback provided by the Customer or its Users relating to the Awareness Building Services.</p>

servicios; o (iii) activar o utilizar componentes de la Plataforma para los que no se hayan concedido al Cliente derechos de uso.

4.3.3 Si el Cliente publica Contenido del Cliente en la Plataforma, los derechos del Contenido del Cliente seguirán perteneciendo al Cliente. El Cliente concede a SoSafe el derecho no restringido, temporal, revocable, no exclusivo, no sublicenciable (excepto a sus Filiales y subcontratistas permitidos) e intransferible de utilizar el Contenido del Cliente en la Plataforma para la prestación de los Servicios de Concienciación dentro del ámbito del Contrato.

4.4 El Cliente concede a SoSafe y a sus Filiales una licencia mundial, perpetua, irrevocable y libre de derechos de autor para utilizar, distribuir, divulgar y realizar e incorporar en sus servicios cualquier sugerencia, solicitud de mejora, recomendación, corrección u otros comentarios proporcionados por el Cliente o sus Usuarios en relación con los Servicios de Concienciación.

## 5. Duración y Rescisión

5.1 El Contrato se celebra por el periodo acordado en la Oferta. La duración de los Servicios de Concienciación contratados comenzará en la Fecha de Inicio del Contrato indicada en la Oferta ("**Duración del Contrato**"). El Contrato no podrá ser rescindido por conveniencia durante la Duración del Contrato. El Contrato se renovará automáticamente por periodos sucesivos de un (1) año, salvo que cualquiera de las Partes lo rescinda mediante preaviso de tres (3) meses que surtirá efecto a la finalización de la Duración del Contrato en curso.

5.2 Cualquiera de las Partes podrá resolver el Contrato por causa justificada, por incumplimiento de una obligación esencial, con efecto inmediato y por escrito. Cualquier rescisión por incumplimiento requiere que la otra Parte haya recibido previamente una advertencia por escrito y que se le haya solicitado que elimine o subsane el supuesto incumplimiento en un plazo razonable, y dicho plazo deberá haber expirado sin que se haya subsanado.

5.3 En el plazo de treinta (30) días naturales a partir de la recepción de la objeción por escrito del Cliente a un cambio del subencargado de tratamiento de datos de conformidad con el Artículo 7.7 a) del Acuerdo de Tratamiento de Datos ("DPA"), SoSafe tendrá derecho a

## 5. Term and Termination

5.1 The Agreement is concluded for the period agreed in the Offer. The term of the contracted Awareness Building Services shall commence on the Agreement Start Date stated in the Offer ("**Contract Term**"). The Agreement cannot be terminated for convenience during the Contract Term. The Agreement shall automatically be extended by periods of one (1) year in each case, unless terminated by either Party by giving three (3) months' prior notice with effect to the end of the then-current Contract Term.

5.2 Each Party may terminate the Agreement for cause for breach of a material obligation with immediate effect in writing. Any termination for cause requires that the other Party has previously been given a written warning and has been requested to eliminate or remedy the alleged reason for termination within a reasonable period, and such period must have expired without remedy.

5.3 Within thirty (30) calendar days of receiving Customer written objection to a change of the subprocessors pursuant to Sec. 7.7 a) of the DPA, SoSafe shall have the right to terminate the Agreement in writing with effect to the end of the then-current calendar month.

5.4 If the Agreement is terminated by Customer for cause or by SoSafe pursuant to Sec. 5.3, SoSafe will refund Customer any prepaid fees covering the remainder of the applicable Contract Term after the effective date of termination, on a *pro-rata* basis. If the Agreement is terminated by SoSafe for cause, Customer will pay any unpaid fees covering the remainder of the entire Contract Term.

5.5 After the effective date of termination, the Awareness Building Services will no longer be provided and the Customer's access rights to the Platform will be blocked.

## 6. Remuneration, Terms of Payment

6.1 Customer shall pay the remuneration agreed in the Offer.

6.2 Unless otherwise agreed, the remuneration for the entire Contract Term is payable in advance within fourteen (14) calendar days after receipt of the invoice and without deduction. Invoicing by SoSafe takes place immediately after conclusion of the Agreement. In the event of the Contract Term's extension, the invoice will be

rescindir el Contrato por escrito con efecto al final del mes natural en curso.

- 5.4 Si el Contrato es rescindido por el Cliente por causa justificada o por SoSafe de conformidad con el Artículo 5.3, SoSafe reembolsará al Cliente las tarifas prepagadas que cubran el resto de la Duración del Contrato aplicable después de la fecha efectiva de rescisión, de forma prorrateada. Si SoSafe rescinde el Contrato por causa justificada, el Cliente pagará las cuotas impagadas que cubran el resto de la Duración del Contrato.
- 5.5 Tras la fecha efectiva de rescisión, dejarán de prestarse los Servicios de Concienciación y se bloquearán los derechos de acceso del Cliente a la Plataforma.

## 6. Remuneración, Condiciones de Pago

- 6.1 El Cliente abonará la remuneración acordada en la Oferta.
- 6.2 Salvo pacto en contrario, la remuneración correspondiente a toda la Duración del Contrato se abonará por adelantado en un plazo de catorce (14) días naturales tras la recepción de la factura y sin deducción alguna. La facturación por parte de SoSafe tendrá lugar inmediatamente después de la celebración del Contrato. En caso de renovación de la Duración del Contrato, la factura se emitirá al inicio del respectivo periodo de prórroga y cubrirá la totalidad de nuevo periodo contractual.
- 6.3 Todos los importes son netos, y el impuesto sobre el valor añadido (IVA) aplicable, otros impuestos, gravámenes y aranceles (conjuntamente "**Impuestos**") se añadirán y correrán a cargo del Cliente. Cuando SoSafe tenga que pagar o hacerse cargo de Impuestos de los que el Cliente sea responsable en virtud de este Artículo, SoSafe facturará al Cliente, y el Cliente pagará los importes respectivos, a menos que proporcione a SoSafe un certificado válido de exención de impuestos autorizado por la autoridad fiscal competente. A fin de evitar dudas, SoSafe es el único responsable de los impuestos que le sean imputables en función de sus ingresos, bienes y empleados.
- 6.4 SoSafe podrá aumentar la remuneración aplicable en un 5% en cada Año Contractual. El aumento se indicará en la factura correspondiente.
- 6.5 Límites de uso. Los Servicios de Concienciación están sujetos a los límites de uso especificados

issued in full for the entire extension period at the beginning of the respective extension period.

- 6.3 All amounts are net, and applicable value added tax (VAT), other taxes, levies and tariffs (comprehensively "**Taxes**") shall be added and borne by Customer. Where SoSafe has to pay or collect Taxes for which Customer is responsible under this clause, SoSafe will invoice Customer, and Customer will pay the respective amounts, unless it provides SoSafe with a valid tax exemption certificate authorized by the competent tax authority. For clarity, SoSafe is solely responsible for taxes assessable against it based on its income, property and employees.
- 6.4 SoSafe may increase the applicable remuneration by 5% in each Contract Year. The increase will be indicated in the respective invoice.
- 6.5 Usage Limits. The Awareness Building Services are subject to the usage limits specified in the applicable Offer. If Customer exceeds the contractual usage limit, SoSafe may work with Customer to seek to reduce Customer's usage so that it conforms to that limit. If, notwithstanding SoSafe's efforts, Customer is unable or unwilling to abide by the contractual usage limit, Customer will enter into a new agreement for the additional quantities of the applicable Awareness Building Services promptly upon SoSafe's request, and/or pay any invoice for excess usage in accordance with the then-applicable price list per User for the respective Awareness Building Services.

## 7. Warranty

- 7.1 SoSafe warrants that, during the applicable Contract Term, the Awareness Building Services will (i) perform substantially in accordance with the applicable Feature Matrix; and (ii) be provided with the degree of skill and care reasonably expected from a skilled and experienced provider of services substantially similar in nature and complexity to the Awareness Building Services; and (iii) be provided with an average monthly Availability for the Awareness Building Services as defined in the applicable Service Components and Service Level Agreement or Feature Matrix (the "**Service Level**").
- 7.2 The Customer shall report any deviation of the Awareness Building Services from the

en la Oferta aplicable. Si el Cliente excede el límite de uso contractual, SoSafe puede trabajar con el Cliente para tratar de reducir el uso del Cliente para que se ajuste a ese límite. Si, a pesar de los esfuerzos de SoSafe, el Cliente no puede o no quiere cumplir con el límite de uso contractual, el Cliente celebrará un nuevo acuerdo por las cantidades adicionales de los Servicios de Concienciación aplicables de inmediato a solicitud de SoSafe, y/o pagará cualquier factura por uso excesivo de acuerdo con la lista de precios por Usuario aplicable en ese momento para los respectivos Servicios de de Concienciación.

## 7. Garantía

- 7.1 SoSafe garantiza que, durante la Duración del Contrato aplicable, los Servicios de Concienciación (i) funcionarán sustancialmente de acuerdo con el Matriz de Características aplicable; y (ii) se prestarán con el grado de habilidad y cuidado razonablemente esperado de un proveedor cualificado y experimentado de servicios sustancialmente similares en naturaleza y complejidad a los Servicios de Concienciación; y (iii) se prestarán con una Disponibilidad media mensual para los Servicios de Concienciación según se define en los Componentes del Servicio y el Acuerdo de Nivel de Servicio o el Matriz de Características aplicables (el “**Nivel de Servicio**”).
- 7.2 El Cliente informará inmediatamente por escrito a SoSafe de cualquier desviación de los Servicios de Concienciación con respecto a los compromisos asumidos en virtud del Artículo 7.1 (un “**Defecto**”) y proporcionará una descripción detallada del Defecto o, si no es posible, de las características del Defecto, así como cualquier otra información pertinente relacionada.
- 7.3 Si el Defecto impide totalmente el uso de los Servicios de Concienciación, el Cliente estará exento del pago de la tasa hasta que se haya subsanado el Defecto. Si el uso de los Servicios de Concienciación solo se ve parcialmente impedido por el Defecto, la tasa se reducirá a un nivel adecuado y proporcional durante el período hasta que se subsane el defecto.
- 7.4 SoSafe subsanará cualquier Defecto en un plazo razonable. Si dicha subsanación falla y tras la expiración de un nuevo plazo razonable fijado por escrito por el Cliente, este podrá rescindir el Contrato por escrito por causa justificada. Si

commitments under Sec. 1 (a “**Defect**”) to SoSafe in text form without undue delay and shall submit a detailed description of the Defect or, if not possible, of the symptoms of the Defect, and any other related relevant information.

- 7.3 If the suitability for the contractual use is completely excluded by the Defect, the Customer is exempt from the payment of the fees until the Defect has been remedied. In the event the Defect only partially excludes the contractual use, the fees shall be reduced to an appropriate, proportional level for the period until the Defect is remedied.
- 7.4 SoSafe shall rectify any Defect within a reasonable period. If such rectification fails and after expiry of a further reasonable written grace period set by Customer, Customer may terminate the Agreement for cause in writing. If SoSafe is responsible for the Defect or if SoSafe is in default with the rectification, the Customer may also assert claims for the damage caused, as further specified in the “Limitation of Liability” Section 8 below.
- 7.5 Defects of title of the Awareness Building Services shall be handled in accordance with the provisions of Sec. 10 “Indemnity”.
- 7.6 Except as expressly provided in the Agreement, neither SoSafe nor its subcontractors make any representation or warranties, and SoSafe and its subcontractors disclaim all representations, warranties, terms, conditions or statements, whether by statute, common law or otherwise, all of which are hereby excluded to the fullest extent permitted by law including the implied conditions, warranties or other terms as to quality, suitability, originality, or fitness for a particular use or purpose. Further, except as expressly provided in this Agreement, neither SoSafe nor its subcontractors make any representations, warranties, terms, conditions or statements of non-infringement or results to be derived from the use of or integration with any products or services provided under the Agreement, or that the operation of the Awareness Building Services will be secure, uninterrupted or error free. Customer agrees that it is not relying on delivery of future functionality, public comments or advertising of SoSafe or product roadmaps in obtaining subscriptions for any Awareness Building Services.

SoSafe es responsable del Defecto o si SoSafe incumple con la subsanación, el Cliente también podrá hacer valer sus derechos por los daños causados, tal y como se especifica más adelante en el Artículo 8 "Limitación de responsabilidad".

7.5 Los Defectos relacionados con la propiedad de los Servicios de Concienciación se tratarán de acuerdo con las disposiciones del Artículo 10 "Indemnización".

7.6 Salvo que se estipule expresamente en el Contrato, y en la medida en que lo permita la ley, ni SoSafe ni sus subcontratistas ofrecen ninguna declaración o garantía, y renuncian a todas las declaraciones y garantías, legales o de otro tipo, todos los cuales quedan excluidos por el presente Contrato, incluyendo cualquier condición implícita, garantía u otros términos en cuanto a calidad, idoneidad, autenticidad o adecuación para un fin o uso particular. Además, salvo que se estipule expresamente en el presente Contrato, ni SoSafe ni sus subcontratistas ofrecen ninguna declaración o garantía, en cuanto a la no infracción o a los resultados que se deriven del uso o la integración con cualquier producto o servicio proporcionado en virtud del Contrato, ni garantizan que el funcionamiento de los Servicios de Concienciación sea seguro, ininterrumpido o libre de errores. El Cliente reconoce que su suscripción a los Servicios de Concienciación no está supeditada en la implementación de futuras funcionalidades, comentarios públicos o publicidad de SoSafe o futuros productos contemplados.

7.7 El Cliente no tendrá derecho a reclamar en virtud de este Artículo 7 en la medida en que el Defecto haya sido causado por el hecho de que los Servicios de Concienciación no hayan sido utilizados por el Cliente de conformidad con las disposiciones del Contrato.

## **8. Responsabilidad, Limitación de Responsabilidad**

8.1 SoSafe es responsable sin limitación de los daños resultantes de:

- a. lesiones a la vida, la integridad física o la salud causadas por el incumplimiento de las obligaciones por parte de SoSafe, así como por daños causados por la ausencia de una calidad garantizada por SoSafe o en caso de conducta fraudulenta por parte de SoSafe;

7.7 Customer shall have no claims under this Section 7 to the extent Defect was caused by the Awareness Building Services not being used by the Customer in accordance with the provisions of the Agreement.

## **8. Liability, Limitation of Liability**

8.1 SoSafe is liable without limitation for damages resulting from:

- d. injury to life, limb, or health caused by SoSafe's breach of duty, as well as for damages caused by the absence of a quality guaranteed by SoSafe or in case of fraudulent conduct by SoSafe;
- e. SoSafe's wilful misconduct or gross negligence; or
- f. mandatory liability under applicable laws, in particular pursuant to applicable provisions of product liability laws.

8.2 Except where SoSafe's liability is uncapped in accordance with Sec. 1,

- c. SoSafe's aggregate liability for all damages that arise under the Agreement within a Contract Year shall further be limited to the aggregate amounts paid by the Customer under the Agreement in the respective Contract Year; and
- d. SoSafe shall not be liable for any incidental, special, indirect and/or consequential damages, loss of business, loss of profit or goodwill, loss of revenue or opportunity, or exemplary or punitive damages.

8.3 SoSafe shall not be liable for (i) loss of data based on Customer's failure to carry out data backups prior to the transmission of the data and/or later and thus to ensure that lost data can be restored with reasonable effort and for (ii) any damages caused by SoSafe's inability, either in whole or in part, to deliver the Awareness Building Services, which occur as a result of the Customer's failure to adhere to the Agreement's provisions.

8.4 SoSafe shall not be liable for damages based on Force Majeure.

8.5 The limitation period for Customer's claims for damages against SoSafe shall be one (1) year, except for the cases mentioned in Sec. 8.1.

## **9. Confidentiality**

- b. conducta dolosa o negligencia grave de SoSafe; o
  - c. responsabilidad obligatoria en virtud de la legislación aplicable, en particular en virtud de las disposiciones aplicables de la legislación sobre responsabilidad por productos defectuosos.
- 8.2 Excepto en los casos en que la responsabilidad de SoSafe no esté limitada de conformidad con el Artículo 8.1,
- a. La responsabilidad total de SoSafe por todos los daños que se produzcan en virtud del Contrato dentro de un Año Contractual se limitará a los importes totales pagados por el Cliente en virtud del Contrato en el Año Contractual respectivo; y
  - b. SoSafe no será responsable de ningún daño incidental, especial, indirecto y/o consecuente, pérdida de negocio, pérdida de beneficios o fondo de comercio, pérdida de ingresos u oportunidades, o daños ejemplares o punitivos.
- 8.3 SoSafe no será responsable de (i) la pérdida de datos basada en el hecho de que el Cliente no haya realizado copias de seguridad de los datos antes de la transmisión de los datos y/o posteriormente y, por lo tanto, no se haya asegurado de que los datos perdidos puedan restaurarse con un esfuerzo razonable y de (ii) cualquier daño causado por la incapacidad de SoSafe, ya sea total o parcial, de prestar los Servicios de Concienciación, que se produzcan como resultado del incumplimiento por parte del Cliente de las disposiciones del Contrato.
- 8.4 SoSafe no será responsable de los daños derivados de Fuerza Mayor.
- 8.5 El plazo de prescripción de las reclamaciones del Cliente por daños y perjuicios contra SoSafe será de un (1) año, salvo en los casos mencionados en el Artículo 8.1.

## 9. Confidencialidad

- 9.1 Las Partes tratarán toda la Información Confidencial revelada por una Parte a la otra Parte en virtud del Contrato o recibida de la otra Parte como confidencial y la utilizarán exclusivamente para los fines del Contrato.
- 9.2 Las Partes protegerán la Información Confidencial del acceso no autorizado y la tratarán con el mismo cuidado que aplican a su

- 9.1 The Parties shall treat all Confidential Information disclosed by one Party to the other Party under the Agreement or received from the other Party as confidential and shall use it solely for the purposes of the Agreement.
- 9.2 The Parties will protect Confidential Information from unauthorized access and treat it with the same care that they apply to their own confidential information, and at least with the care of a prudent businessperson.
- 9.3 The above confidentiality obligations do not apply to information that:
- a. was known to the receiving Party prior to receipt from the other Party under the Agreement, or
  - b. was developed by the receiving Party independently and without recourse to Confidential Information of the other Party, or
  - c. was obtained by the receiving Party from a third party not bound by any restrictions on the use and disclosure of that information, or
  - d. is or becomes publicly known through no fault or action of the receiving Party, or
  - e. was exempted from confidentiality by written declaration of the disclosing Party to the receiving Party.
- Obligations under Sec. 9 shall survive the termination of the Agreement for any reason for a subsequent five (5) years' period.
- 9.4 For clarity, the obligations in this Section shall, from the commencement of the Agreement, replace any obligations entered into by the Parties in respect of confidentiality prior to the conclusion of the Agreement.

## 10. Indemnity

- 10.1 SoSafe will defend Customer against any claim, demand, suit or proceeding made or brought against Customer by a third party alleging that the Awareness Building Services infringe or misappropriate such third party's intellectual property rights (a "**Customer IP Claim**"), and will indemnify Customer from any damages, attorney fees and costs finally awarded against Customer as a result of, or for amounts paid by Customer under a settlement approved by SoSafe in writing of a Customer IP Claim. If SoSafe receives information about an infringement or misappropriation claim related

propia información confidencial, y al menos con la diligencia de un ordenado empresario.

9.3 Las anteriores obligaciones de confidencialidad no se aplicarán a la información que:

- a. fuera conocida por la Parte receptora antes de recibirla de la otra Parte en virtud del Contrato, o
- b. haya sido desarrollada por la Parte receptora de forma independiente y sin recurrir a la Información Confidencial de la otra Parte, o
- c. fue obtenida por la Parte receptora de un tercero no sujeto a ninguna restricción sobre el uso y divulgación de dicha información, o
- d. sea o pase a ser de dominio público por causas ajenas a la Parte receptora, o
- e. estuviera exenta de confidencialidad mediante declaración escrita de la Parte reveladora a la Parte receptora.

Las obligaciones previstas en el Artículo 9 subsistirán a la terminación del Contrato por cualquier motivo durante un periodo subsiguiente de cinco (5) años.

9.4 En aras de la claridad, las obligaciones del presente Artículo sustituirán, desde el inicio del Contrato, a cualesquiera obligaciones contraídas por las Partes en materia de confidencialidad con anterioridad a la celebración del Contrato.

## 10. Indemnización

10.1 SoSafe defenderá al Cliente frente a cualquier reclamación, demanda, pleito o procedimiento presentado o iniciado contra el Cliente por un tercero que alegue que los Servicios de Concienciación infringen o se apropian indebidamente de los derechos de propiedad intelectual de dicho tercero (una "**Reclamación de PI del Cliente**"), e indemnizará al Cliente por cualquier daño, honorarios de abogados y costes finalmente concedidos contra el Cliente como resultado de una Reclamación de PI del Cliente, o por cantidades pagadas por el Cliente en virtud de un acuerdo aprobado por SoSafe por escrito de dicha Reclamación de PI del Cliente. Si SoSafe recibe información sobre una reclamación por infracción o apropiación indebida relacionada con un Servicio, SoSafe podrá, a su entera discreción y sin coste alguno para el Cliente (i) modificar los Servicios de Concienciación para

to a Service, SoSafe may at its sole discretion and at no cost to Customer (i) modify the Awareness Building Services so that they are no longer claimed to infringe or misappropriate, without breaching SoSafe's warranties under the Section "Warranty" above, (ii) obtain a license for Customer's continued use of that Awareness Building Service in accordance with the Agreement, or (iii) terminate Customer's Agreement upon thirty (30) days' written notice and refund Customer any prepaid fees covering the remainder of the term. The above defense and indemnification obligations do not apply if (i) a Customer IP Claim arises from the use or combination of the Awareness Building Services or any part thereof with software, hardware, data, or processes not provided by SoSafe, if the Awareness Building Services or use thereof would not infringe without such combination; or (ii) a Customer IP Claim against Customer arises from Customer Content or Customer's breach of the Agreement.

10.2 Customer will defend SoSafe and its Affiliates against any claim, demand, suit or proceeding made or brought against SoSafe by a third party (a) alleging that the combination of a non-SoSafe application or configuration provided by Customer and used with the Awareness Building Services, infringes or misappropriates such third party's intellectual property rights, or (b) arising from (i) Customer's use of the Services in an unlawful manner or in violation of the Agreement, (ii) any Customer Content or Customer's use of Customer Content with the Services, or (iii) a non-SoSafe application provided by Customer (each a "**SoSafe IP Claim**"), and will indemnify SoSafe from any damages, attorney fees and costs finally awarded against SoSafe as a result of, or for any amounts paid by SoSafe under a settlement approved by Customer in writing of a SoSafe IP Claim. The above defense and indemnification obligations do not apply if a SoSafe IP Claim arises from SoSafe's breach of the Agreement.

10.3 The indemnified Party shall (a) promptly give the indemnifying Party a written notice of the Claim, (b) give the indemnifying Party the sole control of the defense and settlement of the Claim (except if the indemnifying Party may not settle any Claim unless it unconditionally releases the indemnified Party of all liability), and (c) give the

que ya no se reclame su infracción o apropiación indebida, sin incumplir las garantías de SoSafe según el Artículo "Garantía" anterior, (ii) obtener una licencia para el uso continuado por parte del Cliente de dicho Servicio de Concienciación de conformidad con el Contrato, o (iii) rescindir el Contrato del Cliente mediante notificación por escrito con treinta (30) días de antelación y reembolsar al Cliente cualquier tarifa prepagada que cubra el resto de Duración de Contrato. Las anteriores obligaciones de defensa e indemnización no se aplicarán si (i) una Reclamación de PI del Cliente surge del uso o combinación de los Servicios de Concienciación o cualquier parte de los mismos con software, hardware, datos o procesos no proporcionados por SoSafe, si los Servicios de Concienciación o el uso de los mismos no constituirían una infracción de no ser por dicha combinación; o (ii) una Reclamación de PI del Cliente contra el Cliente surge del Contenido del Cliente o del incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

10.2 El Cliente defenderá a SoSafe y a sus Filiales frente a cualquier reclamación, demanda, pleito o procedimiento presentado o entablado contra SoSafe por un tercero (a) que alegue que la combinación de una aplicación o configuración que no sea de SoSafe, proporcionada por el Cliente y utilizada con los Servicios de Concienciación, infringe o se apropia indebidamente de los derechos de propiedad intelectual de dicho tercero, o (b) que se derive de (i) el uso de los Servicios por parte del Cliente de forma ilícita o infringiendo el Contrato, (ii) cualquier Contenido del Cliente o el uso por parte del Cliente del Contenido del Cliente con los Servicios, o (iii) una aplicación no perteneciente a SoSafe proporcionada por el Cliente (cada una de ellas una "**Reclamación de PI de SoSafe**"), e indemnizará a SoSafe por cualquier daño, honorarios de abogados y costes en los que incurra finalmente SoSafe como resultado de una Reclamación de PI de SoSafe, o por cualquier cantidad pagada por SoSafe en virtud de un acuerdo de resolución relacionado con la Reclamación de PI de SoSafe aprobado por escrito por el Cliente. Las anteriores obligaciones de defensa e indemnización no se aplicarán si una Reclamación de PI de SoSafe se deriva del incumplimiento del Contrato por parte de SoSafe.

indemnifying Party all reasonable assistance, at the indemnifying Party's expense.

10.4 This Section 10 states the indemnifying Party's sole liability to, and the indemnified Party's exclusive remedy against, the other Party for any third-party claim described in this section.

## 11. Data Protection

11.1 The Parties shall process personal data only in accordance with applicable data protection regulations and, to the extent personal data are processed for the purposes of Customer, subject to the **Data Processing Agreement** (annex to the GTC). For clarity, Affiliates with User Accounts are each considered a "Data Controller" within the scope of the Data Processing Agreement. To the extent the Customer requests specific processing by SoSafe, Customer shall ensure that they are also authorized to process the personal data.

11.2 Customer authorizes SoSafe to anonymize personal data which are contained in company-related information of the Customer and other information related to Customer's use of the Awareness Building Services to enable SoSafe's use of the achieved aggregated and anonymized data for statistical, benchmarking, support, product development and improvement activities. For clarity, no personal data or Confidential Information of Customer shall be disclosed or otherwise become visible to third parties as a result of SoSafe's respective permitted activities under this clause.

## 12. General

12.1 The place of performance for all obligations arising from the Agreement, including the Customer's payment obligations, is the registered office of SoSafe.

12.2 There are no third-party beneficiaries under the Agreement. The Parties are independent contractors. The Agreement does not create a partnership, franchise, joint venture, agency, fiduciary or employment relationship between the parties. Each Party will be solely responsible for payment of all compensation owed to its employees, as well as all employment-related taxes. SoSafe undertakes to comply with the laws and regulations that are applicable to the management of its activity and that are needed for the performance of the Agreement, specifically any social, labour and tax rules.

- 10.3 La Parte indemnizada (a) notificará sin demora y por escrito la Reclamación a la Parte indemnizadora, (b) otorgará a la Parte indemnizadora el control exclusivo de la defensa y la resolución de la Reclamación (excepto si la Parte indemnizadora no puede resolver ninguna Reclamación a menos que libere incondicionalmente a la Parte indemnizada de toda responsabilidad), y (c) prestará a la Parte indemnizadora toda la asistencia razonable, con cargo a la Parte indemnizadora.
- 10.4 Este Artículo 10 establece la única responsabilidad de la Parte indemnizadora y el recurso exclusivo de la Parte indemnizada contra la otra Parte por cualquier reclamación de terceros descrita en este Artículo.

## 11. Protección de Datos

- 11.1 Las Partes tratarán los datos personales únicamente de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos y, en la medida en que los datos personales se traten para los fines del Cliente, con sujeción a lo siguiente con el **Acuerdo de Tratamiento de Datos** (anexo a los CG). Para mayor claridad, las Filiales con Cuentas de Usuario se consideran cada una un "Responsable" en el ámbito del Acuerdo de Tratamiento de Datos. En la medida en que el Cliente solicite un tratamiento específico por parte de SoSafe, el Cliente se asegurará de que también están autorizados a tratar los datos personales.
- 11.2 El Cliente autoriza a SoSafe a anonimizar los datos personales contenidos en la información relacionada con la empresa del Cliente y otra información relacionada con el uso por parte del Cliente de los Servicios Conciliación para permitir a SoSafe utilizar los datos agregados y anonimizados obtenidos con fines estadísticos, de evaluación comparativa, de soporte, de desarrollo de productos y de mejora. Para mayor claridad, no se divulgará ningún dato personal ni Información Confidencial del Cliente ni se hará visible de ningún otro modo a terceros como resultado de las actividades para las que SoSafe haya recibido autorización en virtud de este Artículo.

## 12. General

- 12.1 El lugar de cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del Contrato, incluidas

- 12.3 Where these GTC require a Party to adhere to written form, then provision of an email or facsimile shall be deemed sufficient, except in relation to notifications of termination which shall require the terminating Party to submit a written and signed document via mail.
- 12.4 The following order of precedence shall apply within the Agreement: (i) Offer and, if applicable, the specific Additional Terms, (ii) Feature Matrix, (iii) Service Components and Service Level Agreement SoSafe, (iv) Data Processing Agreement; and (v) these GTC.
- 12.5 Exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from or in connection with the Agreement shall be Cologne, Germany.
- 12.6 The contractual relationship shall be governed solely by the laws of Germany, to the exclusion of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods of 4/11/1980 (UN Sales Convention).
- 12.7 The Platform, Awareness Building Services and other SoSafe technology thereof may be subject to export laws and regulations of Germany, the European Union, the United States and other jurisdictions. Each Party represents that it is not on any applicable denied-party list. Customer will not provide Awareness Building Services nor to permit any User to access or use the Platform and any Awareness Building Services in an US-embargoed country or region (currently the Crimea, Luhansk or Donetsk regions, Cuba, Iran, North Korea, or Syria) or as may be updated from time to time or in violation of any applicable export law or regulation. For the purposes of ensuring the security and integrity of its offerings and customers, and notwithstanding any export laws and regulations, SoSafe may further block access to the Awareness Building Services from any User located in a country or territory which SoSafe has, in its reasonable discretion, specified on its list of Prohibited Locations (cf. <https://trust.sosafe-awareness.com/?itemName=legal&source=click&itemUid=790cf0f7-4b16-40f9-8df1-112b507d5105>) as may be amended from time to time.
- 12.8 SoSafe is entitled to name Customer as a reference Customer. Customer grants SoSafe the right to use Customer's logo and name in electronic, printed, or other form for internal or external marketing activities, e.g., on the

- las obligaciones de pago del Cliente, es el domicilio social de SoSafe.
- 12.2 No hay terceros beneficiarios en virtud del Contrato. Las Partes son contratistas independientes. El Contrato no crea ninguna relación de asociación, franquicia, empresa en participación, agencia, fiduciaria o laboral entre las partes. Cada Parte será la única responsable del pago de todas las remuneraciones debidas a sus empleados, así como de todos los impuestos relacionados con el empleo. SoSafe se compromete a cumplir todas las leyes y normativa que sean aplicables a la gestión de su actividad y necesarias para la ejecución del Contrato, específicamente cualquier norma en el ámbito social, laboral y fiscal.
- 12.3 Cuando las presentes CG exijan a una Parte el cumplimiento de forma escrita, se considerará suficiente el envío de un correo electrónico o un fax, excepto en relación con las notificaciones de rescisión, que requerirán que la Parte que rescinde presente un documento escrito y firmado por correo postal.
- 12.4 Se aplicará el siguiente orden de prioridad dentro del Contrato: (i) Oferta, y, si procede, las Condiciones adicionales específicas (ii) Matriz de Características, (iii): Componentes del Servicio y Acuerdo de Nivel de Servicio SoSafe, (iv) Acuerdo de Tratamiento de Datos; y (v) las presentes CG.
- 12.5 La jurisdicción exclusiva para todos los litigios derivados o relacionados con el Contrato será Colonia, Alemania.
- 12.6 La relación contractual se regirá exclusivamente por la legislación alemana, con exclusión de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías de 4/11/1980 (Convención de las Naciones Unidas de Compraventa).
- 12.7 La Plataforma, los Servicios de Concienciación y otras tecnologías de SoSafe pueden estar sujetos a las leyes y normativas de exportación de Alemania, la Unión Europea, Estados Unidos y otras jurisdicciones. Cada una de las Partes declara que no figura en ninguna lista de entidades prohibidas. El Cliente no proporcionará Servicios de Concienciación ni permitirá que ningún Usuario acceda o utilice la Plataforma ni ningún Servicio de Concienciación en un país o región sujetos a embargo por parte de los Estados Unidos (actualmente las regiones de Crimea, Luhansk o Donetsk, Cuba, Irán, Corea Internet, in brochures, offers, presentations or press releases, free of charge, unlimited in terms of space and content and limited in time to the duration of the Customer relationship.
- 12.9 SoSafe may update these GTC by providing four (4) weeks' prior notification in text form. If the Customer does not object in text form to these changes within said period, the amendments shall be deemed accepted with effect for the future. If the Customer objects to the changes, the contractual relationship will continue in its previous form. SoSafe will point out the effect of silence in the notification.
- 12.10 Subject to Sec. 12.9, any amendments and supplements to the Agreement, including these GTC, shall be made in writing (a simple electronic signature, e.g., using a signature tool, is sufficient for this purpose). The same shall apply to any waiver of this written form requirement.
- 12.11 Neither Party may assign any of its rights or obligations hereunder, whether by operation of law or otherwise, without the other party's prior written consent (not to be unreasonably withheld); provided, however, either Party may assign the Agreement in its entirety, without the other Party's consent to an Affiliate or in connection with a merger, acquisition, corporate reorganization, or sale of all or substantially all its assets.
- 12.12 Should individual provisions of the Agreement be or become invalid or unenforceable, this shall not affect the validity of the remaining provisions of the Agreement. The invalid or unenforceable provision shall be replaced by a provision that comes as close as possible to the economic purpose of the invalid or unenforceable provision. The same shall apply if the Parties subsequently determine that the Agreement is incomplete.
- 12.13 Customer shall be solely responsible for ensuring that access of Customer's Users of the Awareness Building Services from outside i) the European Economic Area or ii) any other jurisdiction in which SoSafe or any of its Affiliates have a registered place of business (cf. <https://sosafe-awareness.com/contact/>) is in compliance with the laws applicable to the respective User in such jurisdiction(s).
- 12.14 This GTC is hereby drawn up in English and in Spanish version. In case of contradiction(s) between these two versions of this GTC, the English version shall prevail.

del Norte o Siria) o que sea probable que cambie o que infrinjan cualquier ley o normativa de exportación aplicable.

Con el fin de garantizar la seguridad e integridad de sus servicios y clientes, y a pesar de cualquier ley y regulación de exportación, SoSafe podrá bloquear aún más el acceso a los Servicios de Concienciación de cualquier Usuario ubicado en un país o territorio que SoSafe, a su discreción razonable, haya especificado en su lista de Ubicaciones Prohibidas (véase <https://trust.sosafe-awareness.com/?itemName=legal&source=click&itemUid=790cf0f7-4b16-40f9-8df1-112b507d5105>) según pueda ser modificado de vez en cuando.

- 12.8 SoSafe tiene derecho a nombrar al Cliente como Cliente de referencia. El Cliente concede a SoSafe el derecho a utilizar el logotipo y el nombre del Cliente en formato electrónico, impreso o de otro tipo para actividades de marketing internas o externas, por ejemplo, en Internet, en folletos, ofertas, presentaciones o comunicados de prensa, de forma gratuita, ilimitada en cuanto a espacio y contenido y limitada en el tiempo a la duración de la relación con el Cliente.
- 12.9 SoSafe podrá actualizar las presentes CG notificándolo por escrito con cuatro (4) semanas de antelación. Si el Cliente no se opone por escrito a estas modificaciones dentro de dicho plazo, las modificaciones se considerarán aceptadas y surtirán efecto para el futuro. Si el Cliente se opone a las modificaciones, la relación contractual continuará en su forma anterior. SoSafe señalará el efecto del silencio en la notificación.
- 12.10 Sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 12.9, cualquier modificación o complemento del Contrato, incluidas las presentes CG, deberá realizarse por escrito (a tal efecto, bastará con una simple firma electrónica, por ejemplo, utilizando una herramienta de firma). Lo mismo se aplicará a cualquier renuncia a este requisito de forma escrita.
- 12.11 Ninguna de las Partes podrá ceder ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente Contrato, ya sea por imperativo legal o de otro modo, sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte (que no se denegará injustificadamente); no obstante, cualquiera de las Partes podrá ceder el Contrato en su

### 13. Switching Right

- 13.1 The following section governs the right to switch (“**Switching Right**”) of the Customer pursuant to Regulation (EU) 2023/2854 (“**Data Act**”).
- 13.2 The Customer may, at any time during or at the end of the Agreement switch to an alternative data processing service provider covering the same service type, or to an on-premise ICT infrastructure, giving SoSafe a two (2) months prior notice (“**Cloud Switching**”). The switching period (“**Switching Period**”) shall commence upon the expiry of the termination period. Upon receipt of the termination notice, SoSafe will notify the Customer that the Switching Period shall end thirty (30) days after the end of the notice period (“**Switching Completion Date**”), unless the Customer postpones the Switching Completion Date by giving another one (1) month prior notice to SoSafe.
- 13.3 Customer shall pay to SoSafe 100% of the fees that would have been payable for the Contract Term originally agreed with SoSafe and which are waived by the termination of the Agreement due to the exercise of the Switching Right, as an early termination fee. No other fees or charges shall be payable due to early termination of the Agreement.
- 13.4 For clarity, the obligations in this Sec. 13 shall only apply for Customers located in the European Union/EEA and for Agreements with the Start Date on or after September 12<sup>th</sup>, 2025. However, should the Data Act or its application be repealed or suspended, its provisions and the Switching Right set out in this Sec. 13 will no longer apply.

totalidad, sin el consentimiento de la otra Parte, a una Filial o en relación con una fusión, adquisición, reorganización corporativa o venta de todos o sustancialmente todos sus activos.

- 12.12 En caso de que alguna de las disposiciones del Contrato devenga inválida o inaplicable, ello no afectará a la validez del resto de las disposiciones del Contrato. La disposición inválida o inaplicable será reemplazada por una disposición que se aproxime lo más posible al propósito económico de la disposición inválida o inaplicable. Lo mismo se aplicará si las Partes determinan posteriormente que el Contrato está incompleto.
- 12.13 El Cliente será el único responsable de garantizar que el acceso de los Usuarios del Cliente a los Servicios de Concienciación desde fuera i) del Espacio Económico Europeo o ii) de cualquier otra jurisdicción en la que SoSafe o cualquiera de sus Filiales tengan un domicilio social registrado (véase <https://sosafe-awareness.com/contact/>) se ajuste a las leyes aplicables al Usuario correspondiente en dicha jurisdicción o jurisdicciones.
- 12.14 Las presentes CG se redactan en inglés y en español. En caso de contradicción(es) entre estas dos versiones de estas CG, prevalecerá la versión inglesa.

### 13. Switching Right

- 13.1 La siguiente sección regula el derecho a cambiar de proveedor de servicios de tratamiento de datos ("**Switching Right**") del Cliente conforme al Reglamento Europeo (UE) 2023/2854 ("**Data Act**").
- 13.2 El Cliente puede, en cualquier momento durante o al finalizar del Contrato, cambiar a un proveedor alternativo de servicios de tratamiento de datos que cubra el mismo tipo de servicio, o a una infraestructura TIC local, dando a SoSafe un preaviso previo de dos (2) meses ("**Cloud Switching**"). El periodo de Switching ("**Periodo de Switching**") comenzará al expirar del periodo de terminación.. Al recibir del aviso de terminación, SoSafe notificará al cliente que el Periodo de Switching finalizará treinta (30) días después del fin del periodo de preaviso ("**Fecha de Finalización de Switching**"), a menos que el Cliente posponga la Fecha de Finalización de Switching dando otro (1) mes de antelación a SoSafe.

- 13.3 El Cliente deberá pagar a SoSafe el 100% de las tasas que se habrían pagado por el plazo contractual originalmente acordado con SoSafe y que se eximen por la terminación del Contrato debido al ejercicio del Switching Right, como una tasa de cancelación anticipada. No se pagarán otros cargos o cargos debido a la terminación anticipada del Contrato.
- 13.4 Para mayor claridad, las obligaciones de este Artículo 13 solo se aplicarán a Clientes ubicados en la Unión Europea/EEE y a Acuerdos con fecha de inicio a partir del 12 de septiembre de 2025. Sin embargo, si el Data Act o su aplicación son derogadas o suspendidas, sus disposiciones y el Switching Right establecidos en este artículo 13 dejarán de aplicarse.



## Anexo relativo a las definiciones

“**Administrador**” tendrá el significado definido en el Artículo 4.1.1.

“**Año Contractual**” significa períodos sucesivos de doce (12) meses, el primero de los cuales comenzará en la Fecha de Inicio del Contrato definida en la Oferta.

“**CG**” tendrá el significado definido en el Artículo 1.

“**Ciente**” significa la persona jurídica o física, autoridad pública u otra organización que celebre el Contrato.

“**Cloud Switching**” tendrá el significado definido en el Artículo 13.1.

“**Condiciones Adicionales**” se refiere a las disposiciones complementarias a estos CG como se indica específicamente en la Oferta (por ejemplo, Condiciones Adicionales para Family and Friends, Condiciones Adicionales de Open API, Condiciones Adicionales de Servicios Financieros, etc.).

“**Contenido del Cliente**” comprenderá el contenido, por ejemplo, PDF y presentaciones, que el Cliente cargue en la Plataforma.

“**Contrato**”, también denominado “**Contrato Principal**” para los Servicios de Concienciación se entenderá como la Oferta, y, si procede, las Condiciones adicionales específicas así como las presentes CG, incluidas sus anexos (Matriz de Características, los Componentes del Servicio y el Acuerdo de Nivel de Servicio, el Acuerdo de Tratamiento de Datos) y todas sus referencias.

“**Cuenta Cliente**” se refiere a la cuenta para la administración de la Plataforma, en particular el uso del SoSafe Manager, que creará el empleado del Cliente encargado de la administración de la Plataforma.

“**Cuenta de Usuario**” significa la cuenta que se creará para un Usuario autorizado de la Plataforma.

“**Data Act**” tendrá el significado definido en el Artículo 13.1.

## Exhibit Definitions

“**Additional Terms**” means supplementary provisions to these GTC as specifically indicated in the Offer (e.g. Friends & Family Additional Terms, Open API Additional Terms, Financial Services Additional Terms etc.).

“**Administrator**” shall have the meaning defined in Sec. 4.1.1.

“**Agreement**”, also referred to as “**Main Contract**”, for the Awareness Building Services shall mean the Offer, and, if applicable, the specific Additional Terms, as well as these GTC including its annexes (the Feature-Matrix, the Service Components and Service Level Agreement, the Data Processing Agreement) and all references.

“**Affiliate**” means any entity that directly or indirectly controls, is controlled by, or is under common control with the respective party. “Control,” for purposes of this definition, means direct or indirect ownership or control of more than 50% of the voting interest of the respective party.

“**Awareness Building Services**” are the services offered by SoSafe and specifically defined in the respective Offer to Customer.

“**Cloud Switching**” shall have the meaning defined in Sec. 13.1.

“**Contract Term**” shall have the meaning defined in Sec. 1.

“**Contract Year**” means successive periods of twelve (12) months, the first one to commence on the Agreement Start Date defined in the Offer.

“**Customer IP Claim**” shall have the meaning defined in Sec. 1.

“**Confidential Information**” means all information and documents, irrespective of the way in which they are embodied or reproduced, including contractual documents, provided to one Party by the other Party, which are not publicly available or the contents of which indicate that they are obviously intended to be kept confidential. Confidential information shall include, but not be limited to technical, business, and

“**Defecto**” tendrá el significado definido en el Artículo 7.2.

“**Duración del Contrato**” tendrá el significado definido en el Artículo 5.1.

“**Fecha de Finalización de Switching**” tendrá el significado definido en el Artículo 13.2.

“**Filial**” significa cualquier entidad que directa o indirectamente controle, sea controlada por, o esté bajo control común con la parte respectiva. “Control”, a efectos de esta definición, significa propiedad o control directo o indirecto de más del 50% de la participación con derecho a voto de la parte respectiva.

“**Fuerza Mayor**” comprenderá causas que no podrían evitarse si SoSafe o el Cliente actuaran con la diligencia debida, como catástrofes naturales de cualquier tipo, incendios, accidentes de tráfico, guerras, sabotajes, huelgas y/o cortes de electricidad.

“**Impuestos**” tendrá el significado definido en el Artículo 6.3.

“**Información Confidencial**” significa toda la información y documentos, independientemente de cómo se incorporen o reproduzcan, incluidos los documentos contractuales, facilitados a una Parte por la otra Parte, que no sean de acceso público o cuyo contenido indique que claramente se pretende que sean confidenciales. La información confidencial incluirá, pero no se limitará a, información técnica, comercial y de otro tipo, por ejemplo, información relativa a tecnologías, investigación y desarrollo, productos, servicios, precios de productos y servicios, clientes, empleados, subcontratistas, planes de marketing y asuntos financieros.

“**Matriz de Características**” significa la descripción de servicios adjunta a los CG.

“**Nivel de servicio**” tendrá el significado definido en el Artículo 7.1.

“**Parte/Partes**” significa SoSafe y/o el Cliente.

“**Periodo de Switching**” tendrá el significado definido en el Artículo 13.2.

other information, e.g. information relating to technologies, research and development, products, services, prices of products and services, customers, employees, subcontractors, marketing plans, and financial matters.

“**Customer**” shall mean the legal entity or individual, public authority, or other organization entering into the Agreement.

“**Customer Account**” means the account for the administration of the Platform, in particular the use of the SoSafe Manager, to be created by the Customer's employee in charge of the administration of the Platform.

“**Customer Content**” shall comprise of content, e.g. PDFs and presentations, Customer uploads to the Platform.

“**Data Act**” shall have the meaning defined in Sec. 13.1.

“**Defect**” shall have the meaning defined in Sec. 7.2.

“**Feature Matrix**” means the description of services attached to the GTC.

“**Force Majeure**” means events that could not be averted by SoSafe or Customer exercising due diligence, such as natural disasters of any kind, fire, traffic accidents, war, sabotage, strikes, and/or power outages.

“**GTC**” shall have the meaning defined in Sec. 0.

“**Party/Parties**” means SoSafe and/or the Customer.

“**Platform**” means the platform hosting the Awareness Building Services offered at the URLs <https://elearning.sosafe.de> (access to the eLearning modules) and <https://manager.sosafe.de> (access to the admin and reporting dashboard).

“**Prohibited Use(s)**” shall have the meaning defined in Sec. 4.2.4.

“**Service Level**” shall have the meaning defined in Sec. 1.

**“Plataforma”** se refiere a la plataforma que aloja los Servicios de Concienciación ofrecidos en las URL <https://elearning.sosafe.de> (acceso a los módulos de E-Learning) y <https://manager.sosafe.de> (acceso al panel de administración y generación de informes).

**“Reclamación de PI del Cliente”** tendrá el significado definido en el Artículo 10.1.

**“Reclamación de PI de SoSafe”** tendrá el significado definido en el Artículo 10.2.

**“Servicios de Concienciación”** son los servicios ofrecidos por SoSafe y definidos específicamente en la respectiva Oferta al Cliente.

**“SoSafe”** hará referencia a SoSafe SE, Colonia, Alemania.

**“Switching Right”** tendrá el significado definido en el Artículo 13.1.

**“Uso(s) prohibido(s)”** tendrá(n) el significado definido en el Artículo 4.2.4.

**“SoSafe”** shall mean SoSafe SE, Cologne, Germany.

**“SoSafe IP Claim”** shall have the meaning defined in Sec. 10.2.

**“Switching Completion Date”** shall have the meaning defined in Sec. 13.2.

**“Switching Period”** shall have the meaning defined in Sec. 13.2.

**“Switching Right”** shall have the meaning defined in Sec. 13.1.

**“Taxes”** shall have the meaning defined in Sec. 6.3.

**“User”** shall mean an employee of the Customer or its Affiliates or other persons authorized under the Agreement to access the Awareness Building Services.

**“User Account”** means the account to be created for a permitted User of the Platform