

Master Subscription Agreement	Contrato marco de suscripción
This Master Subscription Agreement (this “Agreement”) is between SugarCRM Inc. with its principal place of business at 548 Market Street, PMB 59423, San Francisco, CA 94104-5401 (“Sugar”), and the entity that has accepted this Agreement through an Order that references this Agreement (“Customer”). Capitalized terms not defined elsewhere in this Agreement have the meanings given to them in the Certain Definitions Section herein.	Este Contrato marco de suscripción (en adelante, este “Contrato”) se celebra entre SugarCRM Inc. con su domicilio social principal en 548 Market Street, PMB 59423, San Francisco, CA 94104-5401 (en adelante, “Sugar”) y la entidad que ha aceptado este Contrato a través de un Pedido que haga referencia al presente Contrato (en adelante, el “Cliente”). Los términos en mayúsculas que no se definan en otra parte del presente Contrato tienen los significados que se establecen en la sección “Algunas definiciones” del presente documento.
1. Application Services	1. Servicios de las aplicaciones
1.1. <i>Application Services and Deployment.</i> Subject to the terms and conditions of this Agreement, Customer will have the non-exclusive, worldwide, limited right to use or have access to Application Services during the Subscription Term (as extended) specified in Customer’s Order therefor. Application Services are deployed by means of software-as-a-service hosted by Sugar (“SugarCloud”), or installation by or for Customer on or at its premises or hosted by Customer or by a third party on Customer’s behalf (“On-Site”) as specified in an Order and may be used solely for Customer’s internal business operations except as otherwise specified in an Order. Certain Application Services are also subject to the Product Specific Terms, which are hereby incorporated by reference and are available at https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/product-terms/.	1.1. <i>Servicios de las aplicaciones e implementación.</i> De conformidad con los términos y condiciones de este Contrato, el Cliente tendrá el derecho no exclusivo, mundial y limitado de usar o tener acceso a los Servicios de las aplicaciones durante el Plazo de la suscripción (y sus extensiones) que se especifique en el Pedido del Cliente. Los Servicios de las aplicaciones se implementan por medio de un software como servicio alojado por Sugar (“SugarCloud”) o mediante la instalación por o para el Cliente en sus centros o alojado por el Cliente o por un tercero en nombre del Cliente (“En el sitio”), según se especifique en el Pedido, y pueden utilizarse únicamente para las operaciones comerciales internas del Cliente, excepto que se especifique lo contrario en un Pedido. Ciertos Servicios de las aplicaciones también están sujetos a los Términos específicos del producto, que se incorporan al presente a modo de referencia y pueden consultarse en https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/product-terms/.
1.2. <i>Usage Limits.</i> Customer agrees to only allow those Subscription Users Customer paid the applicable fees to access Application Services and to not share usernames, passwords, or log-in information with other persons or entities. Except as otherwise specified in an Order, Customer is not permitted to allow its affiliates, subsidiaries, sister companies or entities, related entities, parent entities (collectively, “Affiliates”), or any other party to use Application Services without Sugar’s specific prior written consent. Customer’s administrator(s) may reassign a Subscription User account during the Subscription Term if a former Subscription User no longer requires access to or use of Application Services. Customer agrees to notify Sugar in writing immediately upon becoming aware of any unauthorized use of, or access to, Application Services or any Subscription User account or password thereof. Users of external applications accessing functionality or data stored inside Application Services require a subscription for each user who accesses the functionality or data.	1.2. <i>Límites de uso.</i> El Cliente acepta que solo permitirá que los Usuarios de la suscripción por los que el Cliente pagó las tarifas aplicables accedan a los Servicios de las aplicaciones y que no compartirá nombres de usuario, contraseñas ni información de inicio de sesión con otras personas o entidades. Salvo que se especifique otra cosa en un Pedido, el Cliente no tiene permitido que sus filiales, subsidiarias, empresas o entidades hermanas, entidades relacionadas, entidades matrices (en conjunto, las “Filiales”) ni ninguna otra parte utilicen los Servicios de las aplicaciones sin el consentimiento previo por escrito específico de Sugar. Los administradores del Cliente podrán reasignar una cuenta de Usuario de la suscripción durante el Plazo de la suscripción si un ex usuario de la suscripción ya no requiere acceso o no usa los Servicios de las aplicaciones. El Cliente acepta notificar a Sugar por escrito inmediatamente después de tomar conocimiento de cualquier uso o acceso no autorizado a los Servicios de las aplicaciones o a una cuenta o contraseña de algún Usuario de la suscripción. Los usuarios de las aplicaciones externas que accedan a la funcionalidad o a los datos almacenados dentro de los Servicios de las aplicaciones requieren una suscripción para cada usuario que acceda a la funcionalidad o a los datos.
1.3. <i>On-Site Deployment.</i> If Customer procures Application Services for On-Site use, Sugar will electronically deliver or otherwise make available Application Services to Customer and	1.3. <i>Implementación en el sitio.</i> Si el Cliente adquiere Servicios de las aplicaciones para usar en el sitio, Sugar entregará electrónicamente o pondrá a disposición de otro modo los

the information necessary for Customer's installation and use thereof during the Subscription Term.	Servicios de las aplicaciones al Cliente y la información necesaria para la instalación y el uso del Cliente durante el Plazo de la suscripción.
1.4. <u>SugarCloud Deployment.</u>	1.4. <u>Implementación de SugarCloud.</u>
1.4.1. <u>Access.</u> If Customer subscribes to SugarCloud, Sugar will make SugarCloud available to Customer during the Subscription Term in accordance with the Documentation and the terms of this Agreement and subject to the applicable Managed Storage Space Policy.	1.4.1. <u>Acceso.</u> Si el Cliente se suscribe a SugarCloud, Sugar pondrá SugarCloud a disposición del Cliente durante el Plazo de la suscripción, de acuerdo con la Documentación y los términos de este Contrato, y sujeto a la Política de espacio de almacenamiento gestionado.
1.4.2. <u>Customizations.</u> Customer agrees any customization to its SugarCloud environment must be created through Sugar-certified customizations using the Sugar module loader (or other Sugar-approved method and compliant with established industry security standards).	1.4.2. <u>Adaptaciones a medida.</u> El Cliente acuerda que cualquier adaptación que se realice en su entorno de SugarCloud deberá crearse a través de las adaptaciones certificadas por Sugar con el Module Loader de Sugar (u otro método aprobado por Sugar y que cumpla las normas de seguridad de la industria).
1.4.3. <u>Recoveries and Sandbox.</u> Customer may submit a request to Sugar to receive recoveries of Customer Data from backup (" Recoveries ") and/or duplicates of its hosted environment (data application logic and configuration) (" SandBox ") at any time. Recoveries and SandBoxes may be available free of charge based on the subscription and/or product version subscribed. Additional Recoveries and SandBoxes are available at Sugar's then-current fees.	1.4.3. <u>Recuperaciones y Sandbox.</u> El Cliente podrá enviar una solicitud a Sugar para recibir recuperaciones de Datos del Cliente de las copias de seguridad (las " Recuperaciones ") o duplicados de su entorno alojado (lógica y configuración de la aplicación de datos) (" SandBox ") en cualquier momento. Las Recuperaciones y SandBoxes estarán disponibles sin cargo según la suscripción o la versión del producto suscrito. Hay Recuperaciones y SandBoxes adicionales disponibles a las tarifas de Sugar vigentes en ese momento.
2. Customer Responsibilities and Restrictions	2. Responsabilidades y restricciones del Cliente
2.1. <u>Responsibilities.</u>	2.1. <u>Responsabilidades.</u>
2.1.1. <u>All Services.</u> Customer hereby assumes sole responsibility for: (a) Subscription Users' use of Application Services, Support Services, Professional Services, Sugar Market Services, and/or Sugar Care (collectively, " Services ") in accordance with the Documentation, (b) ensuring only Subscription Users use Services and not share access credentials, (c) determining the suitability of Services for Customer's business, and (d) the acts and omissions of any third-party contractors used by Customer to assist with the installation, implementation, use and modification of Services.	2.1.1. <u>Todos los servicios.</u> Por el presente, el Cliente asume la responsabilidad exclusiva: (a) de que los Usuarios de la suscripción usen los Servicios de las aplicaciones, los Servicios de soporte técnico, los Servicios profesionales, Sugar Market Services o Sugar Care (en conjunto, los " Servicios ") de acuerdo con la Documentación; (b) de que solo los Usuarios de la suscripción utilicen los Servicios y no compartan las credenciales de acceso; (c) de que los Servicios sea apropiados para el negocio del Cliente; y (d) de los actos y omisiones de cualquier contratista externo que el Cliente utilice para la instalación, implementación, el uso y la modificación de los Servicios.
2.1.2. <u>SugarCloud and Hosting-related Services.</u> If Customer subscribes to SugarCloud, or otherwise engages Sugar to process Customer Data, Customer also assumes sole responsibility for: (a) the accuracy, integrity, and legality of Customer Data when using Services and the means by which Customer acquires, uses, and disseminates such Customer Data, (b) complying with any and all regulations and laws applicable to Customer Data and use of Services, (c) complying with all Data Protection Laws, and obtaining and storing records of any and all required consents from each data subject if Customer uses Services to process Personal Data, and (d) all code, video, images, information, data, text, software, music, sound, photographs, graphics, messages or other materials it or its Subscription Users upload, post, publish or display in the use of Services.	2.1.2. <u>SugarCloud y servicios relacionados con el alojamiento.</u> Si el Cliente se suscribe a SugarCloud, o contrata a Sugar para tratar los Datos del Cliente, el Cliente también asume la responsabilidad exclusiva de: (a) la precisión, integridad y la legalidad de los Datos del Cliente al utilizar los Servicios y los medios por los cuales el Cliente adquiere, usa y difunde dichos Datos del Cliente; (b) el cumplimiento de todas y cada una de las reglamentaciones y leyes aplicables a los Datos del Cliente y al uso de los Servicios; (c) el cumplimiento de todas las Leyes de Protección de Datos, y de obtener y almacenar registros de todos y cada uno de los consentimientos requeridos de cada interesado si el Cliente utiliza los Servicios para tratar Datos personales; y (d) de todos los códigos, videos, imágenes, información, datos, texto, software, música, sonido, fotografías, gráficos, mensajes u otros materiales que el Cliente o sus Usuarios de la suscripción carguen, publiquen o muestren al usar los Servicios.

2.2. <u>General Restrictions.</u> Customer may not and may not cause or permit others to: (a) use Services to harass any person; cause damage or injury to any person or property; publish any material that is false, defamatory, libelous, harassing or obscene; violate privacy rights; promote bigotry, racism, hatred or harm; send unsolicited bulk e-mail, junk mail, spam or chain letters; infringe property rights; or otherwise violate applicable laws, ordinances or regulations; (b) perform or disclose any benchmarking, availability or performance testing of Services; (c) perform or disclose any performance or vulnerability testing of Services; (d) introduce or subject Services to any viruses, worms, defects, Trojan horses, time bombs, or other harmful or malicious code, files, scripts, agents, or programs, or any items of a destructive nature; (e) cause Services to become subject in whole in or in part to a copyleft license; (f) modify, remove or disable any portion of the Critical Control Software; (g) use Services in any manner that could damage, disable, disrupt, overburden, or impair the integrity or performance of Services; (h) modify, make derivative works of, reproduce, republish, download, or copy any part of Services; (i) except to the extent permitted by applicable law, disassemble, decompile or reverse engineer Services; (j) access or use Services to build or support, directly or indirectly, products or services competitive to Sugar; or (k) license, sell, transfer, assign, distribute, outsource, permit timesharing or service bureau use of, commercially exploit, or make available Services to any third party except as permitted by this Agreement.	2.2. <u>Restricciones generales.</u> El Cliente no puede hacer lo siguiente ni permitir que otros hagan lo que sigue: (a) utilizar los Servicios para acosar a una persona; causar daños o lesiones a una persona o propiedad; publicar material que sea falso, difamatorio, calumnioso u obsceno; violar los derechos de privacidad; promover la intolerancia, el racismo, odio o daño; enviar correos electrónicos masivos no solicitados, correo no deseado, spam o cartas en cadena; infringir los derechos de propiedad o violar de otro modo las leyes, ordenanzas o reglamentaciones aplicables; (b) realizar o divulgar alguna evaluación comparativa, disponibilidad o pruebas de rendimiento de los Servicios; (c) realizar o divulgar pruebas de desempeño o vulnerabilidad de los Servicios; (d) introducir o someter los Servicios a virus, gusanos, defectos, troyanos, bombas de tiempo u otro código, archivos, guiones, agentes, o programas dañinos o maliciosos, o elementos de naturaleza destructiva; (e) hacer que los Servicios se sometan en su totalidad o en parte a una licencia general pública; (f) modificar, eliminar o deshabilitar parte del Software de control crítico; (g) utilizar los Servicios de manera que pudiera dañar, desactivar, perturbar, sobrecargar o perjudicar la integridad o el desempeño de los Servicios; (h) modificar, realizar trabajos derivados de, reproducir, volver a publicar, descargar o copiar parte de los Servicios; (i) excepto en la medida permitida por la ley aplicable, desarmar, descompilar o aplicar ingeniería inversa a los Servicios; (j) acceder o utilizar los Servicios para construir o brindar soporte, directa o indirectamente, de productos o servicios competitivos para Sugar o (k) licenciar, vender, transferir, ceder, distribuir, tercerizar, permitir el uso compartido de tiempo o el uso de la oficina de servicios correspondiente, explotar comercialmente, o poner los Servicios a disposición de un tercero, excepto según lo permitido por este Contrato.
2.3. <u>Regulated Data.</u> Customer acknowledges Services are not configured to receive or store government-regulated, controlled or similarly restricted data such as (a) technical data controlled by International Traffic in Arms Regulations (ITAR), (b) covered defense information as defined under US Defense Federal Regulation Supplement (DFARS), (cb) Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) protected health information (PHI), (dc) Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) cardholder data, or (ed) Federal Information Modernization Act (FISMA) personal data ("Regulated Data"). Customer agrees neither Customer nor its Subscription Users will use Services to store Regulated Data or provide access to or submit or transmit any Regulated Data to Sugar when requesting Services or otherwise. Customer also acknowledges and agrees that Services are not configured to receive or store "special categories of data" as such is defined under Data Protection Laws.	2.3. <u>Datos regulados.</u> El Cliente reconoce que los Servicios no están configurados para recibir o almacenar datos regulados por el gobierno, controlados o restringidos de manera similar, como (a) datos técnicos controlados por las Regulaciones Internacionales de Tráfico de Armas (ITAR), (b) información de defensa cubierta, tal y como se define en el Suplemento del Reglamento Federal de Defensa de EE.UU. (DFARS), (c) información de salud protegida bajo la Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de EE. UU. (HIPAA), (d) datos del titular de la tarjeta del Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI-DSS), (e) datos personales de la Ley Federal de Modernización de la Información (FISMA) de EE. UU., o (f) categorías especiales de datos tal como se definen en el RGPD que dan lugar a mayores requisitos de seguridad ("Datos Regulados"). El Cliente acepta que ni el Cliente ni sus Usuarios de Suscripción utilizarán los Servicios para almacenar Datos Regulados o brindar acceso, enviar o transmitir Datos Regulados a Sugar al solicitar Servicios o de otra manera.
3. Third-Party Applications and Content	3. Aplicaciones y Contenido de terceros
3.1. <u>Third-Party Applications.</u> Third-Party Applications may be available for use in connection with Application Services, or Application Services may contain features designed to interoperate with Third-Party Applications. If Sugar resells Third-Party Applications to Customer pursuant to an Order, Customer's use of the Third-Party Applications is subject to this Agreement except as otherwise set forth in the Product Specific Terms. Customer's use of Third-Party Applications not supplied by Sugar or supplied by Sugar pursuant to its marketplace (except as otherwise provided therein) are subject to the applicable third party's terms and conditions and privacy policies. Sugar does not	3.1. <u>Aplicaciones de terceros.</u> Las Aplicaciones de terceros pueden estar disponibles para su uso en relación con los Servicios de las aplicaciones, o los Servicios de las aplicaciones pueden contener características diseñadas para interoperar con las Aplicaciones de terceros. Si Sugar revende las Aplicaciones de terceros a un Cliente en virtud de un Pedido, el uso que haga el Cliente de las Aplicaciones de terceros está sujeto a lo dispuesto en el presente Contrato, excepto que se estipule lo contrario en los Términos específicos del producto. El uso que haga el Cliente de las Aplicaciones de terceros provistas o no por Sugar en virtud de su mercado (excepto que se estipule lo

warrant or guarantee the continued interoperability between Application Services and Third-Party Applications. If Sugar supplies Third-Party Applications for use with Application Services, or as part of Application Services, Sugar may discontinue Customer's subscription to the Third-Party Applications upon no less than 180 days' prior written notice, in which case Customer's subscription fees will be reduced accordingly unless Sugar provides an alternative product with comparable features and functionality.	contrario en él) está sujeto a los términos y condiciones y las políticas de privacidad aplicables de dicho tercero. Sugar no garantiza ni asegura la interoperabilidad continua entre los Servicios de las aplicaciones y las Aplicaciones de terceros. Si Sugar provee Aplicaciones de terceros para su uso con los Servicios de las aplicaciones o como parte de los Servicios de las aplicaciones, Sugar podrá interrumpir la suscripción del Cliente a las Aplicaciones de terceros enviando una notificación por escrito con no menos de 180 días de anticipación, en cuyo caso las tarifas de suscripción del Cliente se reducirán en consecuencia, a menos que Sugar provea un producto alternativo, cuyas características y funcionalidad sean comparables.
3.2. <u>Content</u>. If Customer subscribes to Application Services that include Content, Sugar reserves the right to replace Content and to provide different Content or cease providing all or certain types of Content at its sole discretion. Customer agrees its use of Content will comply with all applicable laws and regulations including Data Protection Laws. All title and intellectual property rights in and to Content is the property of the third-party content owner and may be protected by applicable copyright or other intellectual property rights. Any Customer use of a third-party web site is subject to the terms and conditions provided by such third party, and no rights to any third-party web site are hereby granted to Customer.	3.2. <u>Contenido</u>. Si el Cliente se suscribe a Servicios de las aplicaciones que incluyan Contenido, Sugar se reserva el derecho de reemplazar el Contenido y de ofrecer un Contenido diferente o de dejar de proveer todo o ciertos tipos de Contenido, a su exclusivo criterio. El Cliente acepta que el uso que haga del Contenido cumplirá con todas las leyes y reglamentaciones aplicables, incluidas las Leyes de Protección de Datos. Todos los títulos y derechos de propiedad intelectual con respecto al Contenido son propiedad del respectivo propietario del contenido de terceros y pueden estar protegidos por los derechos de autor pertinentes o por otros derechos de propiedad intelectual. Todo uso que haga el Cliente del sitio web de terceros está sujeto a los términos y condiciones que establece dicho tercero, y, por medio del presente, no se otorga al Cliente ningún derecho a tal sitio web de terceros.
4. Support Services and Product Releases	4. Servicios de soporte técnico y Versiones del producto
4.1. <u>Support Services</u>. Sugar will provide standard-level Support Services to Customer during the Subscription Term in accordance with its then current policies if Customer purchases Application Services directly from Sugar. Enhanced or premium-level Support Services may also be available for an additional fee. If Services are purchased through an authorized reseller or other partner of Sugar, Customer agrees to contact the reseller or partner directly to obtain support-related services.	4.1. <u>Servicios de soporte técnico</u>. Sugar proporcionará al Cliente Servicios de soporte de nivel estándar durante el Plazo de la suscripción de acuerdo con sus políticas vigentes en ese momento si el Cliente adquiere los Servicios de las aplicaciones directamente de Sugar. Los Servicios de soporte mejorados o de nivel premium también podrán suministrarse por un cargo adicional. Si los Servicios se adquieren a través de un revendedor autorizado u otro socio de Sugar, el Cliente acepta comunicarse con el revendedor o socio directamente para obtener servicios relacionados con el soporte.
4.2. <u>Product Releases</u>. Sugar may provide Product Releases to Application Services from time to time during the Subscription Term. Sugar will apply Product Releases to SugarCloud automatically. Customer is responsible for installing Product Releases to its On-Site environment. "Product Releases" may be comprised of "maintenance" releases, which are typically comprised of fixes to known defects and do not typically introduce any new or modified application behavior, or "feature" releases, which typically include both fixes to known defects and introduce new or modified application behavior or changes to the available features or functionality of Application Services.	4.2. <u>Versiones del producto</u>. Sugar podrá proporcionar, cuando lo considere oportuno, Versiones del producto respecto de los Servicios de las aplicaciones durante el Plazo de la suscripción. Sugar aplicará las Versiones del producto a SugarCloud automáticamente. El Cliente es responsable de instalar las Versiones del producto en su entorno en el sitio. Las "Versiones del producto" pueden estar compuestas por versiones de "mantenimiento", que normalmente están compuestas por correcciones a defectos conocidos y no suelen introducir ningún comportamiento de aplicación nuevo o modificado, o versiones de "características", que normalmente incluyen correcciones a defectos conocidos e introducen comportamientos de aplicación nuevos o modificados o cambios en las características o funcionalidades disponibles de los Servicios de las aplicaciones.
4.3. <u>End-of-Life-Policy</u>. Sugar reserves the right to retire older versions of On-Site deployed Application Services in accordance with Sugar's "end of support" policies in effect from time to time. Customer acknowledges it must upgrade to the latest supported On-Site deployed Product Release prior to the scheduled "end of support" date to continue receiving Support Services therefor.	4.3. <u>Política de fin de vida útil</u>. Sugar se reserva el derecho de retirar las versiones anteriores de los Servicios de las aplicaciones implementados en el sitio, de acuerdo con las políticas de "finalización del soporte técnico" de Sugar vigentes ocasionalmente. El Cliente reconoce que debe actualizarse a la última Versión del producto implementado en el sitio antes de la

	fecha de “finalización del soporte técnico” programada para continuar recibiendo los Servicios de soporte técnico para ello.
5. Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care	5. Servicios profesionales, Sugar Market Services, y Sugar Care
5.1. <u>Scope</u> . Customer may obtain Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care as specified in an Order or SOW. Professional Services, Sugar Market Services, and/or Sugar Care must be utilized within 12 months from the Order or SOW effective date except as otherwise provided therein. Services and Deliverables will be delivered remotely to Customer unless otherwise mutually agreed.	5.1. <u>Alcance</u> . El Cliente podrá obtener Servicios profesionales, Sugar Market Services, y Sugar Care, conforme se lo especifique en un Pedido o documento descripción de tareas (statement of work, SOW). Los Servicios profesionales, Sugar Market Services, o Sugar Care deben utilizarse dentro de los 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigencia del Pedido o SOW, salvo que se disponga algo diferente en esos documentos. Los Servicios y las Prestaciones se proporcionarán de forma remota al Cliente, a menos que se acuerde mutuamente algo diferente.
6. Proprietary Rights	6. Derechos de propiedad exclusiva
6.1. <u>Ownership of Services and Deliverables</u> . All rights, title, and interest in and to Services and Deliverables, including without limitation all intellectual property rights therein and all modifications, extensions, customizations, scripts or other derivative works thereto, are owned exclusively by Sugar or its licensors. Customer grants Sugar a royalty free, worldwide, perpetual, irrevocable, transferable right to use, modify, distribute and incorporate into Services and Deliverables (without attribution of any kind) any suggestions, enhancement request, recommendations, proposals, correction or other feedback or information provided by Customer or any Subscription Users related to the operation or functionality of Services or Deliverables. Any rights in Services or Deliverables or Sugar's intellectual property not expressly granted herein by Sugar are reserved by Sugar.	6.1. <u>Propiedad de los Servicios y Prestaciones</u> . Todos los derechos relacionados con los Servicios y Prestaciones, incluidos, entre otros, los derechos de propiedad intelectual y todas las modificaciones, extensiones, adaptaciones, guiones u otras obras derivadas de estos, son propiedad exclusiva de Sugar o sus licenciantes. El Cliente otorga a Sugar un derecho libre de regalías, mundial, perpetuo, irrevocable y transferible para usar, modificar, distribuir e incorporar en los Servicios y Prestaciones (sin atribución de ningún tipo) cualquier sugerencia, solicitud de mejora, recomendación, propuesta, corrección u otra retroalimentación o información proporcionada por el Cliente o cualquier Usuario de la suscripción relacionada con la operación o funcionalidad de los Servicios o Prestaciones. Sugar se reserva todo derecho relacionado con los Servicios o Prestaciones, o con la propiedad intelectual de Sugar que no se otorgue expresamente en el presente documento.
7. Customer Data	7. Datos del Cliente
7.1. <u>Ownership of Customer Data</u> . Customer owns Customer Data and assumes sole responsibility for its use of Customer Data and entering it into Services.	7.1. <u>Propiedad de los Datos del Cliente</u> . El Cliente es el propietario de los Datos del Cliente y asume la responsabilidad exclusiva por el uso que haga de los Datos del Cliente y su introducción en los Servicios.
7.2. <u>Security</u> . Sugar will have in place and will maintain throughout the Subscription Term appropriate security measures designed to protect Customer Data from accidental or unlawful destruction, loss, alteration, and unauthorized disclosure of or access to Customer Data.	7.2. <u>Seguridad</u> . Sugar implementará y mantendrá durante todo el Plazo de la suscripción las medidas de seguridad adecuadas diseñadas para proteger los Datos del Cliente de la destrucción accidental o ilegal, la pérdida, la alteración y la divulgación o el acceso no autorizados a los Datos del Cliente.
7.3. <u>Data Processing Addendum</u> . Sugar will process Customer Data that constitutes Personal Data as instructed in the Data Processing Addendum. Customer may obtain a signed copy of the Data Processing Addendum by following the instructions at https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ or otherwise upon request.	7.3. <u>Adenda del tratamiento de datos</u> . Sugar tratará los Datos del Cliente que constituyan Datos personales según se indica en la Adenda del tratamiento de datos. El Cliente puede obtener una copia firmada de la Adenda del tratamiento de datos siguiendo las instrucciones en https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ o por otro medio de solicitud.
8. Payment	8. Pago
8.1. <u>Fees and Taxes</u> . Subject to Section 8.2, Customer will pay to Sugar the fees set forth in the applicable Order. Except as	8.1. <u>Tarifas e impuestos</u> . Sujeto a la sección 8.2, el Cliente pagará a Sugar las tarifas que se establezcan en el Pedido

otherwise specified herein or in the Order (a) all payment obligations are non-cancellable and fees paid are non-refundable, (b) fees are quoted and payable in United States Dollars, and (c) fees are due 30 days from the invoice date. Fees specified in Orders do not include Taxes. Customer is solely responsible for payment of all Taxes associated with its purchases hereunder, excluding any Taxes based on Sugar's net income or property. Customer may not withhold or retain Taxes except as required by law. If Customer withholds or retains Taxes, it will increase the amount payable as necessary so that after making all required withholdings or retentions Sugar receives and retains (free from any Tax liability) an amount equal to the amount it would have received had no such withholdings or retentions been made.	correspondiente. Salvo que se especifique algo diferente en el presente o en el Pedido (a) todas las obligaciones de pago no son cancelables, y las tarifas pagadas no son reembolsables, (b) las tarifas se cotizan y se pagan en dólares estadounidenses y (c) vencen 30 días después de la fecha de la factura. Las tarifas especificadas en los Pedidos no incluyen Impuestos. El Cliente es el único responsable del pago de todos los Impuestos asociados con sus compras en virtud del presente, a excepción de cualquier Impuesto basado en los ingresos netos o de propiedad de Sugar. El Cliente no puede retener Impuestos, excepto según lo exija la ley. Si el Cliente retiene Impuestos, el monto pagadero aumentará según sea necesario para que, después de realizar todas las retenciones requeridas, Sugar reciba y retenga (sin obligación fiscal) un monto igual al monto que habría recibido si no se hubieran realizado dichas retenciones.
8.2. <u>Purchases from an Authorized Reseller.</u> If Customer obtains Services from an authorized reseller or other partner of Sugar pursuant to an order made directly with the authorized reseller or partner, then Customer will remit payment directly to the authorized reseller or partner in accordance with the order and resulting invoice. Customer agrees Sugar may deal and communicate with the authorized reseller or other partner in the procurement and management of Services.	8.2. <u>Compras a un revendedor autorizado.</u> Si el Cliente obtiene Servicios de un revendedor autorizado u otro socio de Sugar de conformidad con un pedido realizado directamente con el revendedor o socio autorizado, el Cliente remitirá el pago directamente al revendedor o socio autorizado de conformidad con el pedido y la factura correspondiente. El Cliente acepta que Sugar puede negociar y comunicarse con el revendedor u otro socio autorizado respecto de la adquisición y gestión de los Servicios.
8.3. <u>Additional Subscriptions.</u> Additional Subscription Users or other subscription-based Services may be added during a Subscription Term at the then-current subscription fee, pro-rated beginning in the initial month in which the subscriptions are added through the remainder of the then-current Subscription Term, such that the Subscription Term runs concurrently for all subscriptions.	8.3. <u>Suscripciones adicionales.</u> Podrán agregarse Usuarios de la suscripción adicionales u otros Servicios basados en la suscripción durante el Plazo de la suscripción a la tarifa de suscripción en ese momento vigente, prorrateada en el comienzo del mes inicial en el que se incorporan las suscripciones por el plazo restante del Plazo de la suscripción en ese momento vigente, de modo tal que el Plazo de la suscripción corra en forma simultánea para todas las suscripciones.
8.4. <u>Renewal.</u> Fees for any renewals of subscription-based Services obtained under this Agreement will be set at Sugar's then-current pricing unless otherwise stated on the applicable Order, or as otherwise agreed to in writing by Sugar.	8.4. <u>Renovación.</u> Las tarifas por cualquier renovación de los Servicios basados en la suscripción que se obtengan en virtud de este Contrato se establecerán según los precios de Sugar vigentes en ese momento, a menos que se indique algo diferente en el Pedido correspondiente o que Sugar acuerde otra cosa por escrito.
8.5. <u>Overdue Charges.</u> Overdue amounts will accrue interest at a rate of 1.0% per month, or the rate specified by law, whichever is lower. Sugar may, without limiting its rights and remedies, suspend Customer's use of Services until overdue amounts are paid in full.	8.5. <u>Cargos adeudados y vencidos.</u> Los montos adeudados y vencidos acumularán intereses a una tasa del 1,0 % mensual o la tasa especificada por ley, la que sea menor. Sugar podrá, sin limitar sus derechos y recursos, suspender el uso de los Servicios por parte del Cliente hasta que pague por completo los montos adeudados y vencidos.
8.6. <u>Use Reporting.</u> Customer agrees to maintain accurate records sufficient to allow Sugar to verify Customer's use of Services. Upon 30 days' written notice, Customer will provide Sugar with copies of such records. If Customer has more subscriptions than paid for, Customer agrees to pay the applicable fees for the additional subscriptions within 10 days of receipt of an invoice therefor. Upon payment, the additional subscriptions will continue through the remainder of Customer's Subscription Term.	8.6. <u>Informes de uso.</u> El Cliente acepta confeccionar registros precisos suficientes para que Sugar pueda verificar el uso de los Servicios por parte del Cliente. Tras una notificación por escrito con 30 días de anticipación, el Cliente proporcionará a Sugar copias de dichos registros. Si el Cliente tiene más suscripciones que las pagadas, acepta abonar las tarifas aplicables por las suscripciones adicionales dentro de los 10 días de la recepción de la factura de tales suscripciones. Tras el pago, las suscripciones adicionales continuarán durante el resto del Plazo de la suscripción del Cliente.
9. Term and Termination; Suspension	9. Plazo de vigencia y rescisión; suspensión

9.1. <u>Term</u>. This Agreement is valid for the Order that this Agreement accompanies. The initial subscription term of the subscription-based Services procured by Customer hereunder continue for the Subscription Term specified in the Order. Unless otherwise stated in an Order, this Agreement and the applicable Order will automatically renew and continue to renew for a term equal in duration to the initial Subscription Term and with the subscriptions then in effect unless either party gives the other party prior written notice of at least 30 days prior to the expiration of the applicable Subscription Term.	9.1. <u>Plazo de vigencia</u>. Este Contrato es válido para el Pedido que acompaña este Contrato. El plazo de suscripción inicial de los Servicios basados en la suscripción adquiridos por el Cliente en virtud del presente continúa durante el Plazo de la suscripción especificado en el Pedido. A menos que se indique algo diferente en un Pedido, este Contrato y el Pedido aplicable se renovarán automáticamente y continuarán renovándose por un plazo igual al Plazo de la suscripción inicial y con las suscripciones vigentes en ese momento, a menos que alguna de las partes notifique a la otra con antelación por escrito con al menos 30 días de anticipación al vencimiento del Plazo de la suscripción aplicable.
9.2. <u>Termination</u>. Either party may terminate this Agreement and any then-current Order prior to the end of a Subscription Term (a) upon written notice if the other party materially breaches its obligations hereunder and, where such breach is curable, such breach remains uncured for 30 days following written notice of the breach, or (b) immediately, without written notice, if the other party becomes the subject of a petition in bankruptcy or any other proceeding relating to insolvency, receivership, liquidation, or assignment for the benefit of creditors.	9.2. <u>Rescisión</u>. Cualquiera de las partes podrá rescindir este Contrato y los Pedidos que estuvieran entonces vigentes antes de la finalización del Plazo de la suscripción: (i) tras el envío de una notificación por escrito si la otra parte incurre en un incumplimiento sustancial de sus obligaciones de conformidad con el presente y, en caso de ser subsanable, no lo subsana dentro de los 30 días posteriores a la notificación escrita de dicho incumplimiento, o (ii) de inmediato, sin necesidad de enviar una notificación por escrito, si la otra parte pasa a ser objeto de una petición de quiebra u otro proceso relacionado con insolvencia, liquidación judicial o cesión de bienes en beneficio de los acreedores.
9.3. <u>Suspension for Delinquent Account</u>. Sugar reserves the right to suspend Customer's access and/or use of Services if any payment is due and unpaid but only after Sugar has provided Customer two delinquency notices, and at least 30 days have passed since the transmission of the first notice. Customer agrees Sugar will not be liable to Customer or any other third party for any suspension pursuant to this Section.	9.3. <u>Suspensión por cuenta en mora</u>. Sugar se reserva el derecho de suspender el acceso o el uso de los Servicios por parte del Cliente si se adeuda algún pago y no se paga, pero solo después de que Sugar haya proporcionado al Cliente dos avisos de incumplimiento en los pagos y hayan transcurrido al menos 30 días desde el envío del primer aviso. El Cliente acepta que Sugar no será responsable ante el Cliente ni cualquier otro tercero por ninguna suspensión en virtud de esta sección.
9.4. <u>Suspension for Ongoing Harm</u>. Sugar may suspend Customer's or Subscription Users' access to or use of Services if Sugar believes (a) there is a significant threat to the functionality, security, integrity, or availability of Services or any Content, data, or applications in Services, (b) Customer or Subscription Users are accessing or using Services to commit an illegal act, or (c) Customer or Subscription Users are using Services in violation of Section 2 . When reasonably practicable and lawfully permitted, Sugar will provide Customer with advance notice of any suspension. Sugar will use reasonable efforts to re-establish Services promptly after Sugar determines the issue causing the suspension has been resolved. During any suspension period, Sugar will make Customer Data hosted by Sugar via SugarCloud or otherwise available to Customer. Any suspension under this Section will not excuse Customer from its obligation to make payments due hereunder. Customer agrees Sugar will not be liable to Customer or any other third party for any suspension pursuant to this Section.	9.4. <u>Suspensión por daño en curso</u>. Sugar podrá suspender el acceso o el uso de los Servicios por parte del Cliente o de los Usuarios de la suscripción si considera que (a) existe una amenaza significativa para la funcionalidad, la seguridad, la integridad o la disponibilidad de los Servicios o cualquier Contenido, datos o aplicaciones en los Servicios, (b) el Cliente o los Usuarios de la suscripción acceden o utilizan los Servicios para cometer un acto ilegal o (c) el Cliente o los Usuarios de la suscripción utilizan los Servicios en violación de la sección 2. Cuando sea razonablemente posible y esté legalmente permitido, Sugar notificará al Cliente con antelación sobre cualquier suspensión. Sugar hará todos los esfuerzos razonables para restablecer los Servicios inmediatamente después de que Sugar determine que se ha resuelto el problema que causó la suspensión. Durante un período de suspensión, Sugar pondrá los Datos del Cliente alojados por Sugar a través de SugarCloud o de otro modo a disposición del Cliente. Toda suspensión que se efectúe en virtud de esta sección no eximirá al Cliente de su obligación de realizar los pagos adeudados en virtud del presente. El Cliente acepta que Sugar no será responsable ante el Cliente ni cualquier otro tercero por ninguna suspensión en virtud de esta sección.
9.5. <u>Effect of Termination</u>. Except as expressly set forth in this Agreement, no refunds of payments will be made to Customer in the event of termination, unless termination of this Agreement is a result of a material and uncured breach by Sugar pursuant to Section 9.2, in which case Customer will be entitled to a refund of the pro-rated portion of fees associated with such breach from the date of termination to the end of the Subscription Term. If this	9.5. <u>Efecto de la rescisión</u>. Salvo que se establezca expresamente en este Contrato, no se realizarán reembolsos de pagos al Cliente en caso de rescisión, a menos que la rescisión de este Contrato sea el resultado de un incumplimiento sustancial y no subsanado por parte de Sugar de conformidad con la sección 9.2, en cuyo caso, el Cliente tendrá derecho a un reembolso de la parte prorrateada de las tarifas asociadas con dicho

Agreement is terminated by Sugar pursuant to Section 9.2, Customer will pay any unpaid fees covering the remainder of the applicable Subscription Term(s). Upon expiration or termination of this Agreement, the rights granted to Customer hereunder and in any then-current Orders will be immediately revoked and Sugar may immediately deactivate Customer's account. In no event will any termination relieve Customer of its obligation to pay any fees payable to Sugar for any period prior to the effective date of termination. If Sugar hosts Customer Data as part of SugarCloud or otherwise, Sugar will make Customer Data available to Customer upon Customer's written request received within 120 days following termination or expiration of the Subscription Term. Sugar will delete or destroy all copies of Customer Data following such 120-day period, except as otherwise required by law.	incumplimiento desde la fecha de rescisión hasta el final del Plazo de la suscripción. Si Sugar rescinde este Contrato de conformidad con la sección 9.2, el Cliente pagará cualquier tarifa impaga que cubra el resto de los Plazos de la suscripción correspondientes. Tras el vencimiento o la rescisión del presente Contrato, se revocarán de inmediato los derechos otorgados al Cliente en virtud del presente y en los Pedidos vigentes en ese momento, y Sugar podrá inhabilitar la cuenta del Cliente de inmediato. En ningún caso la rescisión liberará al Cliente de la obligación de pagar aquellas tarifas que deba pagar a Sugar por cualquier periodo de tiempo transcurrido antes la fecha de entrada en vigencia de la rescisión. Si Sugar aloja los Datos del Cliente como parte de SugarCloud o de otro modo, Sugar pondrá los Datos del Cliente a su disposición tras el envío de una solicitud por escrito del Cliente recibida dentro de los 120 días posteriores a la rescisión o el vencimiento del Plazo de la suscripción. Sugar eliminará o destruirá todas las copias de los Datos del Cliente después de dicho período de 120 días, salvo que la ley lo prohíba.
9.6. <u>Surviving Provisions.</u> Sections 6, 8, 9, 10, 11.4, 12, 13, 14, and 15 will survive the termination or expiration of this Agreement.	9.6. <u>Disposiciones subsistentes.</u> Las secciones 6, 8, 9, 10, 11.4, 12, 13, 14, y 15 seguirán vigentes tras la rescisión o el vencimiento de este Contrato.
10. Confidentiality	10. Confidencialidad
10.1. <u>Confidential Information.</u> "Confidential Information" means all private, proprietary, or otherwise confidential information disclosed by a party ("Discloser") to the other party ("Recipient") that should reasonably have been understood by Recipient, because of legends or other markings, or the circumstances of disclosure or the nature of the information itself, to be proprietary and confidential to Discloser or to a third party. Confidential Information does not include information: (a) already known to the Recipient through no wrongful act of Recipient or its agents or the party that disclosed it to Recipient, (b) already in the public domain through no wrongful act of the Recipient or its agents, or (c) that is independently developed by Recipient without reference to any Confidential Information disclosed hereunder.	10.1. <u>Información confidencial.</u> "Información confidencial" significa toda la información privada, de propiedad exclusiva o confidencial que una parte (la "Parte divulgadora") divulga a la otra parte (el "Destinatario") que, debido a las indicaciones escritas u otras marcas, las circunstancias de divulgación o la naturaleza de la información en sí misma, el Destinatario debería haber comprendido, en términos razonables, que se trata de información de propiedad exclusiva y confidencial para la Parte divulgadora o para un tercero. La Información confidencial no incluye información (a) que el Destinatario ya conoce sin que medie un acto ilícito del Destinatario o sus agentes o de la parte que la reveló al Destinatario, (b) que ya es de dominio público sin que medie acto ilícito del Destinatario o sus agentes, o (c) que sea desarrollada de manera independiente por el Destinatario sin referencia a ninguna Información confidencial divulgada en virtud del presente.
10.2. <u>Ownership.</u> Confidential Information disclosed under this Agreement is and will remain Discloser's sole property. Recipient will not disclose Discloser's Confidential Information other than in accordance with this Agreement and will use the same degree of care used to protect its own confidential or proprietary information of like importance, but in any case, using no less than a reasonable degree of care.	10.2. <u>Titularidad.</u> La Información confidencial divulgada en virtud de este Contrato es y seguirá siendo propiedad exclusiva de la Parte divulgadora. El Destinatario no divulgará la Información confidencial de la Parte divulgadora salvo de conformidad con este Contrato y empleará el mismo grado de diligencia que emplea para proteger su propia información confidencial o de propiedad exclusiva de igual importancia, pero en cualquier caso, obrará con un nivel de diligencia que como mínimo corresponda a un nivel de diligencia razonable.
10.3. <u>Representatives.</u> Recipient may allow access to Confidential Information received hereunder to its Affiliates and their respective directors, officers, employees, consultants, contractors, and agents ("Representatives") who have a need to know, for the purpose of this Agreement, and who are directed to protect the received Confidential Information from unauthorized use and disclosure. Recipient will (a) take appropriate actions by instruction, agreement or otherwise, with their respective Representatives who are permitted access to Discloser's Confidential Information or any part thereof in accordance with this Agreement, to inform them of this Agreement and to direct	10.3. <u>Representantes.</u> El Destinatario podrá permitir el acceso a la Información confidencial recibida en virtud del presente a sus Filiales y sus respectivos directores, ejecutivos, empleados, consultores, contratistas y agentes ("Representantes") que tengan la necesidad de conocer, para los fines de este Contrato, y que estén obligados a proteger la Información confidencial recibida frente al uso y la divulgación no autorizados. El Destinatario (a) tomará las medidas adecuadas mediante instrucciones, un acuerdo o de otro modo, con sus respectivos Representantes que tienen permitido el acceso a la Información confidencial de la Parte divulgadora, o a parte de esta, de

them to comply with the terms expressed herein; (b) not disclose to any person or entity other than their respective Representatives who are permitted access to Discloser's Confidential Information or any part thereof in accordance with this Agreement, any derivative work product or papers produced by Recipient containing Confidential Information, without the prior written consent of the Discloser; and (c) be responsible for disclosure by any of its Representatives not in accordance with the terms of this Agreement as if such disclosure had been by Recipient itself.	conformidad con este Contrato, a fin de informarles sobre este Contrato y para indicarles que cumplan con los términos expresados en el presente; (b) no divulgará a ninguna persona o entidad que no sean sus respectivos Representantes a quienes se les permita el acceso a la Información confidencial de la Parte divulgadora, o a parte de esta, de conformidad con este Contrato, los productos de trabajo derivados o documentos producidos por el Destinatario que contengan Información confidencial, sin el consentimiento previo por escrito de la Parte divulgadora, y (c) será responsable de la divulgación por parte de cualquiera de sus Representantes que no sea congruente con los términos de este Contrato como si dicha divulgación hubiera sido realizada por el mismo Destinatario.
10.4. <u>Disclosure</u>. Recipient will promptly notify Discloser in writing of any disclosure of Confidential Information in violation of this Agreement, and of any subpoena, demand, court order, or other legal demand requiring disclosure of Confidential Information in sufficient time for Discloser to seek to prevent such disclosure.	10.4. <u>Divulgación</u>. El Destinatario notificará de inmediato a la Parte divulgadora por escrito sobre cualquier divulgación de Información confidencial que infrinja este Contrato, y sobre cualquier citación, demanda, orden judicial u otra demanda legal que requiera la divulgación de Información confidencial con el tiempo suficiente para que la Parte divulgadora intente evitar dicha divulgación.
11. Warranties and Disclaimer	11. Garantía y exención de la responsabilidad
11.1. <u>Mutual Warranty</u>. Each party represents it has validly entered into this Agreement and has the power and authority to do so.	11.1. <u>Garantía mutua</u>. Cada una de las partes declara que ha celebrado de manera válida este Contrato y que tiene la facultad y la autoridad para hacerlo.
11.2. <u>Sugar Warranties</u>.	11.2. <u>Garantías de Sugar</u>.
11.2.1. <u>Application Services</u>. Sugar warrants (a) SugarCloud deployed Application Services will substantially conform to the applicable Documentation during the Subscription Term and will be furnished using commercially reasonable care and skill in all material respects, and (b) On-Site deployed Application Services will substantially conform to the applicable Documentation for a period of 180 days following the date first delivered via media or otherwise. Customer's sole and exclusive remedy and Sugar's entire liability for breach of the foregoing warranties will be for Sugar to use commercially reasonable efforts to correct such nonconformance. If Sugar cannot correct nonconformance within 90 days following the date Customer notified Sugar of nonconformity, Customer may terminate its subscription for the nonconforming Application Services upon written notice to Sugar within 30 days following expiration of the 90-day period. In the event of termination, Sugar will refund to Customer any then prepaid fees for the nonconforming Application Services for the period following the effective date of termination.	11.2.1. <u>Servicios de las aplicaciones</u>. Sugar garantiza que (a) los Servicios de las aplicaciones implementados a través de SugarCloud cumplirán sustancialmente con la Documentación aplicable durante el Plazo de la suscripción y se proporcionarán con un cuidado y una habilidad comercialmente razonables en todos los aspectos sustanciales, y (b) los Servicios de la aplicación implementados En el sitio cumplirán sustancialmente con la Documentación aplicable durante un período de 180 días después de la fecha de la primera entrega a través de los medios o de otro modo. El único y exclusivo recurso del Cliente y la totalidad de la responsabilidad de Sugar por el incumplimiento de las garantías anteriores será que Sugar haga todos los esfuerzos comercialmente razonables para corregir dicho incumplimiento. Si Sugar no puede corregir el incumplimiento dentro de los 90 días posteriores a la fecha en que el Cliente notificó a Sugar del incumplimiento, el Cliente podrá rescindir su suscripción a los Servicios de las aplicaciones que no cumplan con los requisitos mediante una notificación por escrito a Sugar dentro de los 30 días posteriores al vencimiento del período de 90 días. En caso de rescisión, Sugar reembolsará al Cliente cualquier tarifa prepagada en ese momento por los Servicios de la aplicación que no cumplan con los requisitos durante el período posterior a la fecha de entrada en vigencia de la rescisión.
11.2.2. <u>Non-Application Services</u>. Sugar warrants (a) Professional Services, Sugar Market Services, Sugar Care, and Support Services performed by Sugar hereunder will be performed in a professional manner consistent with industry standards, and (b) for 30 days following delivery of Professional Services, Sugar Market Services, Sugar Care or Support Services, any Deliverable furnished thereunder will substantially conform with the applicable specifications for that Deliverable. Customer's sole and exclusive remedy and Sugar's entire liability	11.2.2. <u>Servicios ajenos a las aplicaciones</u>. Sugar garantiza que (a) los Servicios profesionales, Sugar Market Services, Sugar Care y los Servicios de soporte técnico prestados por Sugar en virtud del presente se realizarán de manera profesional y congruente con los estándares de la industria y que, (b) durante 30 días después de la prestación de los Servicios profesionales, Sugar Market Services, Sugar Care o los Servicios de soporte técnico, toda Prestación que se proporcione en virtud del presente cumplirá sustancialmente con las especificaciones

for breach of the foregoing warranties will be for Sugar to use commercially reasonable efforts to re-perform any such nonconforming Services and/or to repair or replace any such nonconforming Deliverables in conformity with the foregoing warranties.	aplicables para esa Prestación. El único y exclusivo recurso del Cliente y la totalidad de la responsabilidad de Sugar por el incumplimiento de las garantías anteriores será que Sugar haga todos los esfuerzos comercialmente razonables para volver a prestar los Servicios que no cumplan con los requisitos y reparar o reemplazar los Prestaciones que no cumplan con los requisitos de acuerdo con las garantías anteriores.
11.3. <u>Requirements and Exclusions.</u> To exercise its rights under this Section 11, Customer must promptly notify Sugar of any warranty nonconformity upon becoming aware of it and within any applicable warranty period and furnish Sugar with a precise description of the problem and all relevant information reasonably necessary for Sugar to rectify the nonconformity. Sugar does not warrant (a) Services will be performed error-free or uninterrupted, (b) Sugar will correct all Services errors, or Services will meet Customer's requirements or expectations, or (c) Sugar Care will resolve or remedy technical issues or challenges Customer may encounter. Sugar is not responsible for nonconforming Services resulting from any of the following: (i) Customer Data, (ii) modification to Services made other than by or at the direction of Sugar, (iii) Third-Party Applications, Content or hardware or with applications not furnished by Sugar, (iv) failure by Customer to use Services in accordance with the Documentation, or (v) Customer's breach of this Agreement. Further, except as set forth in the Product Specific Terms, Customer acknowledges all Content and Third-Party Applications furnished by Sugar are provided "as is" without any warranty of any kind and Customer assumes all responsibility and risk for its use of Content and Third-Party Applications.	11.3. <u>Requisitos y exclusiones.</u> Para ejercer sus derechos en virtud de esta sección 11, el Cliente debe notificar de inmediato a Sugar sobre cualquier incumplimiento de la garantía al tomar conocimiento de ello y dentro de cualquier período de garantía aplicable, y proporcionar a Sugar una descripción precisa del problema y toda la información relevante razonablemente necesaria para que Sugar subsane la no conformidad. Sugar no garantiza (a) que los Servicios se prestarán sin errores o sin interrupciones, (b) que Sugar corregirá todos los errores de los Servicios o que los Servicios cumplirán con los requisitos o expectativas del Cliente, o (c) que Sugar Care resolverán o remediarán los problemas técnicos o desafíos que el Cliente pueda enfrentar. Sugar no es responsable de los Servicios que no cumplan con los requisitos a causa de lo siguiente: (i) Datos del Cliente; (ii) modificación de los Servicios que no sea realizada por Sugar o bajo su instrucción; (iii) Aplicaciones, Contenido o hardware de terceros o con aplicaciones no provistas por Sugar; (iv) situaciones en las que el Cliente no utilice los Servicios de acuerdo con la Documentación; o (v) incumplimiento de este Contrato por parte del Cliente. Además, a excepción de lo dispuesto en los Términos específicos del producto, el Cliente reconoce que todo el Contenido y las Aplicaciones de terceros que Sugar provea se proporcionan "como están", sin garantía de ningún tipo, y el Cliente asume toda la responsabilidad y el riesgo por el uso del Contenido y las Aplicaciones de terceros.
11.4. <u>DISCLAIMER.</u> TO THE EXTENT NOT PROHIBITED BY LAW, ALL WARRANTIES MADE BY SUGAR ARE EXCLUSIVE AND THERE ARE NO OTHER EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND INCLUDING FOR SOFTWARE, HARDWARE, SYSTEMS, NETWORKS OR ENVIRONMENTS OR FOR MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.	11.4. <u>EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.</u> EN LA MEDIDA EN QUE LA LEY NO LO PROHIBA, TODAS LAS GARANTÍAS HECHAS POR SUGAR SON EXCLUSIVAS, Y NO EXISTEN OTRAS GARANTÍAS NI CONDICIONES EXPRESAS O IMPLÍCITAS DE NINGÚN TIPO, INCLUIDAS LAS GARANTÍAS DE SOFTWARE, HARDWARE, SISTEMAS, REDES O ENTORNOS O DE APTITUD PARA EL COMERCIO, CALIDAD SATISFACTORIA O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR.
12. Indemnification	12. Indemnización
12.1. <u>Indemnification by Sugar.</u>	12.1. <u>Indemnización por parte de Sugar.</u>
12.1.1. <u>Indemnification.</u> Sugar will defend Customer against third party claims Services infringe a third party's patent, trademark, or copyright, and Sugar will, so long as Customer is not in breach of the Agreement, indemnify Customer against damages and costs (including reasonable attorneys' fees) finally awarded by a court of competent jurisdiction, or paid in a settlement of the claim approved in writing by Sugar. Sugar will have no obligation to defend or indemnify Customer for claims or allegations that arise from or relate to Customer's (a) modification of Services, or use or combination of Services with software, services, hardware, data, or processes not provided by Sugar, if Services would not infringe but for such use, combination, or modification, unless the same was made or done pursuant to Sugar's specific written instruction, (b) Customer's continued use of Services after being notified by Sugar it has taken one or more	12.1.1. <u>Indemnización.</u> Sugar defenderá al Cliente contra las reclamaciones de terceros que aleguen que los Servicios infringen la patente, marca comercial o el derecho de autor de un tercero, y Sugar, siempre y cuando el Cliente no infrinja el Contrato, indemnizará al Cliente contra los daños y perjuicios y costos (incluidos los honorarios razonables de abogados) que finalmente un tribunal de jurisdicción competente haya otorgado o que se hayan pagado a raíz de la conciliación de la reclamación aprobada por escrito por Sugar. Sugar no tendrá la obligación de defender ni indemnizar al Cliente por las reclamaciones o alegatos que surjan o se relacionen con (a) la modificación de los Servicios por parte del Cliente, o el uso o la combinación de los Servicios con software, servicios, hardware, datos o procesos no proporcionados por Sugar, si el incumplimiento de los Servicios no se produciría, de no ser por dicho uso, combinación o

of the measures set forth in the preceding clause, (c) Customer's use other than in accordance with the Documentation or the terms of this Agreement or in violation of Section 2.2, (d) use of a version no longer supported by Sugar, (e) Customer Data, or any other data or materials provided by Customer or its Subscription Users, or (f) use of Third-Party Applications or Content.	modificación, a menos que tal cambio se haya realizado de conformidad con la instrucción escrita específica de Sugar; (b) el uso continuo de los Servicios por parte del Cliente después de ser notificado por Sugar que ha tomado una o más de las medidas establecidas en la cláusula anterior; (c) el uso del Cliente que no sea de conformidad con la Documentación o los términos de este Contrato o que infrinja la sección 2.2; (d) el uso de una versión que ya no es compatible con Sugar; (e) Datos del cliente, o cualquier otro dato o material proporcionado por el Cliente o sus Usuarios de la suscripción; o (f) el uso de Aplicaciones o Contenido de terceros.
12.1.2. <u>Exclusive Remedy</u>. If Sugar believes, or it has been legally determined Services or any part thereof may or do violate third-party intellectual property rights, Sugar may, in its sole discretion: (a) procure the right for Customer to continue using such Services or any applicable part thereof, or (b) modify or replace such Services or the subject part thereof with a non-infringing version (or part thereof). If Sugar determines in its sole discretion clauses (a) or (b) are not commercially feasible, Sugar will have the right to terminate this Agreement upon written notice solely with respect to the infringing Services; in the case of such a termination, Sugar will refund to Customer the pro-rated unused portion of any pre-paid Services fees for the infringing Services. This Section 12.1 states Sugar's entire liability for any actual or alleged infringement of third-party intellectual property rights and Customer's sole and exclusive remedy in relation thereto.	12.1.2. <u>Recurso exclusivo</u>. Si Sugar cree, o se ha determinado legalmente, que los Servicios o cualquier parte de estos pueden o violan los derechos de propiedad intelectual de terceros, Sugar podrá, a su entera discreción: (a) adquirir el derecho para que el Cliente continúe utilizando dichos Servicios o cualquier parte aplicable de estos, o (b) modificar o reemplazar dichos Servicios o la parte en cuestión por una versión no infractora (o parte de esta). Si Sugar determina, a su entera discreción, que las cláusulas (a) o (b) no son comercialmente viables, Sugar tendrá el derecho de rescindir este Contrato mediante notificación por escrito únicamente con respecto a los Servicios infractores; en el caso de dicha rescisión, Sugar reembolsará al Cliente la parte prorrateada que no haya sido utilizada de la tarifa de los Servicios prepagada por los Servicios infractores. Esta sección 12.1 establece la responsabilidad total de Sugar por cualquier infracción real o presunta de los derechos de propiedad intelectual de terceros y el recurso único y exclusivo del Cliente en relación con tal infracción.
12.2. <u>Indemnification by Customer</u>. Customer will defend Sugar against claims or proceedings alleging Customer Data or Sugar's transmission or hosting thereof infringes or violates the rights of a third party or violates Data Protection Laws, and Customer will indemnify Sugar against damages and costs (including reasonable attorneys' fees) finally awarded by a court of competent jurisdiction or in a settlement of the claim approved in writing by Customer.	12.2. <u>Indemnización por parte del Cliente</u>. El Cliente defenderá a Sugar contra los reclamaciones o procedimientos en los que se alegue que los Datos del Cliente o su transmisión o alojamiento infringen o violan los derechos de un tercero o violan las Leyes de Protección de Datos, y el Cliente indemnizará a Sugar contra las compensaciones por daños y perjuicios y costos (incluidos los honorarios razonables de abogados) que finalmente un tribunal competente haya adjudicado o que se hayan pagado a raíz de una conciliación de la reclamación aprobada por escrito por el Cliente.
12.3. <u>Conditions</u>. Neither party will be required to defend or indemnify the other party unless the party seeking a defense or indemnification ("Requestor") (a) promptly notifies the other party of the claim being served on Requestor, (b) gives sole control of the defense and settlement of the claim to the other party, and (c) provides all information and assistance reasonably requested by the other party in defending or settling such claim at Requestor's expense.	12.3. <u>Condiciones</u>. Ninguna de las partes estará obligada a defender o indemnizar a la otra, a menos que la parte que busca una defensa o indemnización (la "Parte solicitante") (a) notifique de inmediato a la otra parte de la reclamación que se notifica a la Parte solicitante, (b) otorgue el control exclusivo de la defensa y la conciliación de la reclamación a la otra parte y (c) proporcione toda la información y asistencia razonablemente solicitada por la otra parte para defender o resolver dicha reclamación a cuenta de la Parte solicitante.

13. Limitation of Liability	13. Limitación de la responsabilidad
13.1. <u>Limitation on All Damages; Exclusions.</u> TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWABLE BY LAW, IN NO EVENT WILL EITHER PARTY'S LIABILITY ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS AGREEMENT WHETHER IN CONTRACT, TORT OR UNDER ANY OTHER THEORY OF LIABILITY, EXCEED IN AGGREGATE THE TOTAL AMOUNT PAID TO SUGAR IN THE 12 MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO SUCH LIABILITY. HOWEVER, THE FOREGOING LIMITATION DOES NOT APPLY TO: (A) A PARTY'S INDEMNIFICATION OBLIGATIONS HEREUNDER, (B) BREACH OF SECTION 2, OR (C) CUSTOMER'S OBLIGATION TO PAY FEES HEREUNDER.	13.1. <u>Limitación de todos los daños y perjuicios; exclusiones.</u> EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, EN NINGÚN CASO, LA RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES QUE SURJA O SE RELACIONE CON ESTE CONTRATO, YA SEA EN VIRTUD DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL O EN VIRTUD DE CUALQUIER OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, EXCEDERÁ EL MONTO TOTAL PAGADO AL SUGAR EN LOS 12 MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES AL HECHO QUE DIO LUGAR A DICHA RESPONSABILIDAD. SIN EMBARGO, LA LIMITACIÓN ANTERIOR NO SE APLICA A LO SIGUIENTE: (A) LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN DE UNA DE LAS PARTES EN VIRTUD DEL PRESENTE, (B) EL INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 2 O (C) LA OBLIGACIÓN DEL CLIENTE DE PAGAR LAS TARIFAS EN VIRTUD DEL PRESENTE.
13.2. <u>Disclaimer of Certain Damages.</u> TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWABLE BY LAW, IN NO EVENT WILL EITHER PARTY BE LIABLE FOR ANY LOST PROFITS OR LOST REVENUE OR FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, PUNITIVE, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING UNDER THIS AGREEMENT, EVEN IF THE PARTY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES OCCURRING.	13.2. <u>Exención de responsabilidad por ciertos daños y perjuicios.</u> EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LEY, EN NINGÚN CASO, UNA DE LAS PARTES ASUMIRÁ LA RESPONSABILIDAD POR EL LUCRO CESANTE O LOS DAÑOS Y PERJUICIOS INDIRECTOS, ESPECIALES, PUNITIVOS, INCIDENTALES O EMERGENTES QUE EMANEN DEL PRESENTE, E INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LA PARTE HUBIERA SIDO NOTIFICADA ACERCA DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS Y PERJUICIOS.
13.3. <u>Scope of Limitations on Liability.</u> THE LIMITATIONS SET FORTH IN THIS SECTION 13 WILL APPLY NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE OF ANY REMEDY AND REGARDLESS OF THE LEGAL OR EQUITABLE THEORY ON WHICH CLAIMS ARE BROUGHT.	13.3. <u>Alcance de las limitaciones a la responsabilidad.</u> LAS LIMITACIONES QUE SE ESTABLECEN EN ESTA SECCIÓN 13 SE APLICARÁN SIN PERJUICIO DEL INCUMPLIMIENTO DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER RECURSO E INDEPENDIENTEMENTE DEL FUNDAMENTO EN EL DERECHO DEL COMMON LAW O EL SISTEMA DE EQUITY POR EL CUAL SE PRESENTEN LAS RECLAMACIONES.
14. General	14. Cláusulas generales
14.1. <u>Publicity.</u> Customer agrees Sugar may use Customer's name and logo in Sugar's customer lists and promotional materials.	14.1. <u>Publicidad.</u> El Cliente acepta que Sugar podrá usar el nombre y el logotipo del Cliente en las listas de clientes y materiales promocionales de Sugar.
14.2. <u>Export Compliance.</u> Services are subject to certain export control laws and regulations, including those of the United States Government. As may be reasonably necessary for Sugar to comply with such laws, Customer agrees to cooperate with Sugar's attempts to secure any legally required export licenses and authorizations. Customer agrees to make Customer records available to Sugar upon reasonable request to permit Sugar to confirm Customer's compliance with its obligations as set forth in this Section. Customer will not permit anyone to use Services who is in any U.S. embargoed country or region or who is on a U.S. government sanctioned or denied party list. Customer represents and warrants it is not named on any U.S. government sanctioned or denied party list.	14.2. <u>Cumplimiento de la exportación.</u> Los Servicios están sujetos a ciertas leyes y regulaciones de control de exportaciones, incluidas las del gobierno de los Estados Unidos. Según sea razonablemente necesario para que Sugar cumpla con dichas leyes, el Cliente acepta cooperar con los intentos de Sugar de obtener las licencias y autorizaciones de exportación que sean legalmente requeridas. Previa solicitud razonable, el Cliente acuerda poner a disposición de Sugar sus registros a fin de permitir que Sugar confirme que el Cliente cumple con sus obligaciones, tal como se establece en esta sección. El Cliente no permitirá que nadie utilice los Servicios que se encuentren en un país o región prohibidos de los EE. UU. o que se encuentren en una lista de partes sancionadas o rechazadas por el gobierno de los EE. UU. El Cliente declara y garantiza que no figura en ninguna lista de partes sancionadas o rechazadas por el gobierno de los EE. UU.
14.3. <u>US Government Rights.</u> Each of the software components that constitute Services and Documentation were fully developed	14.3. <u>Derechos del gobierno de los EE. UU.</u> Cada uno de los componentes de software que constituyen los Servicios y la

at private expense and is a "commercial item" as that term is defined at 48 C.F.R. § 2.101, consisting of "commercial computer software" and "commercial computer software documentation" as such terms are used in 48 C.F.R. § 12.212. Accordingly, if Customer is an agency of the U.S. Government or any contractor therefor, Customer receives only those rights with respect to Services and Documentation as are granted to all other end users, in accordance with (a) 48 C.F.R. § 227.7201 through 48 C.F.R. § 227.7204, with respect to the Department of Defense and their contractors, or (b) 48 C.F.R. § 12.212, with respect to all other U.S. Government customers and their contractors. All other uses are prohibited, and no ownership rights are conferred.	Documentación se desarrolló completamente a iniciativa privada y es un "artículo comercial" según se define ese término en el art. 2.101, título 48 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, C.F.R.), que consiste en "software informático comercial" y "documentación de software informático comercial" según se utilizan dichos términos en el art. 12.212, título 48 del C.F.R. En consecuencia, si el Cliente es una agencia del Gobierno de los EE. UU. o su contratista, el Cliente solo recibe aquellos derechos con respecto a los Servicios y la Documentación que se otorgan a todos los demás usuarios finales, de conformidad con (a) los artículos del 227.7201 al 227.7204, título 48 del C.F.R., con respecto al Departamento de Defensa y sus contratistas, o (b) el art. 12.212, título 48, del C.F.R. con respecto a todos los demás clientes gubernamentales de los EE. UU. y sus contratistas. Todos los demás usos están prohibidos, y no se confiere ningún derecho de propiedad.
14.4. <u>Assignment</u> . This Agreement will inure to benefit and bind the parties hereto, their successors and assigns; provided neither party may assign any of its rights or obligations under this Agreement without the prior written consent of the other party, except in connection with a merger, acquisition, corporate reorganization, or sale of all or substantially all of the party's assets. In the case of an assignment permitted under this Section, the assigning party agrees to notify the other party hereto in writing and to ensure the assignee agrees in writing to the terms of this Agreement.	14.4. <u>Cesión</u> . Este Contrato redundará en beneficio de las partes del presente, sus sucesores y cesionarios y las vinculará. No obstante, ninguna de las partes podrá ceder ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud de este Contrato sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte, excepto en relación con una fusión, adquisición, reorganización corporativa o venta de todos o sustancialmente todos los activos de la parte. En el caso de una cesión permitida en virtud de esta sección, la parte cedente acepta notificar a la otra parte del presente por escrito y garantizar que el cesionario acepte por escrito los términos de este Contrato.
14.5. <u>Relationship of the parties; Third Party Rights</u> . The parties hereto are independent entities. Nothing in this Agreement or any attachment hereto creates or will create any partnership, joint venture, agency, franchise, sales representative, or employment relationship between the parties. Customer acknowledges that Sugar's third-party suppliers are intended third-party beneficiaries to the Agreement and may benefit from and enforce the terms of the Agreement respecting their Third-Party Applications. This Agreement is not otherwise made for the benefit of any third parties.	14.5. <u>Relación de las partes y derechos de terceros</u> . Las partes del presente son entidades independientes. Nada de lo dispuesto en este Contrato ni en ninguno de sus anexos creará una relación de asociación, empresa conjunta, agencia, franquicia, representación de ventas o relación de empleo entre las partes. El Cliente reconoce que los proveedores externos de Sugar son beneficiarios externos previstos del Contrato y que pueden beneficiarse y hacer cumplir los términos del Contrato con respecto a sus Aplicaciones de terceros. Este Contrato no se celebra para el beneficio de terceros.
14.6. <u>Disputes; Arbitration</u> . Except as set forth below, disputes between the parties will be finally resolved by binding arbitration.	14.6. <u>Disputas y arbitraje</u> . Excepto según se establece a continuación, las disputas que surjan entre las partes se resolverán mediante un arbitraje vinculante.
14.6.1. <u>Arbitration in the United States</u> . The parties agree arbitration will be administered under the auspices of the American Arbitration Association or JAMS in Santa Clara County, California USA except as set forth in Section 14.6.2.	14.6.1. <u>Arbitraje en los Estados Unidos</u> . Las partes acuerdan que el arbitraje se administrará bajo los auspicios de la Asociación Estadounidense de Arbitraje (American Arbitration Association) o JAMS en el condado de Santa Clara, California, EE. UU., excepto según lo establecido en la sección 14.6.2.
14.6.2. <u>Arbitration outside the United States</u> . If Customer is domiciled outside the United States, arbitration will be administered by the International Court of Arbitration of the International Chamber of Commerce in accordance with the ICC Rules via arbitration in the following locations:	14.6.2. <u>Arbitraje fuera de los Estados Unidos</u> . Si el Cliente tiene domicilio fuera de los Estados Unidos, el arbitraje será administrado por la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional de conformidad con las Normas de la CCI mediante arbitraje en los siguientes lugares:

<i>If Customer is domiciled in the following region: Si el Cliente tiene domicilio en la siguiente región:</i>	<i>Arbitration will be conducted in: El arbitraje se llevará a cabo en:</i>
United Kingdom and Middle East Reino Unido y Medio Oriente	London, UK Londres, Reino Unido
Europe (excluding the United Kingdom)	Munich, Germany

<i>If Customer is domiciled in the following region: Si el Cliente tiene domicilio en la siguiente región:</i>	<i>Arbitration will be conducted in: El arbitraje se llevará a cabo en:</i>
Europa (excepto el Reino Unido)	Múnich, Alemania
Asia	Singapore
Asia	Singapur
Australia / New Zealand Australia/Nueva Zelanda	Sydney, Australia Sídney, Australia
Canada	Ontario, Canada
Canadá	Ontario, Canadá
All Other Regions Todas las demás regiones	Santa Clara County, California, USA Condado de Santa Clara, California, EE. UU.

14.6.3. <u>Additional Arbitration Terms.</u> To the extent permitted by law: (a) arbitration will be conducted by a single arbitrator and in the English language; (b) each party to the arbitration will pay its own costs and expenses (including attorney's fees) in connection with the arbitration; (c) the arbitrator's fees and the administrative expenses of the arbitration will be paid equally by the parties thereto; (d) the arbitrator will not have the power to award punitive damages; and (e) the prevailing party will be entitled to an award of its reasonable attorneys' fees and costs associated with the arbitration. An arbitration award will be enforceable in a court of competent jurisdiction over the parties.	14.6.3. <u>Términos de arbitraje adicionales.</u> En la medida en que lo permita la ley: (a) el arbitraje será llevado a cabo por un solo árbitro y en idioma inglés; (b) cada parte del arbitraje pagará sus propios costos y gastos (incluidos los honorarios de abogados) en relación con el arbitraje; (c) los honorarios del árbitro y los gastos administrativos del arbitraje serán pagados en partes iguales por las partes; (d) el árbitro no tendrá la facultad de adjudicar daños punitivos, y (e) la parte vencedora tendrá derecho a la adjudicación de honorarios razonables de sus abogados y costos asociados con el arbitraje. El cumplimiento de un laudo arbitral se podrá exigir ante un tribunal competente para las partes.
14.6.4. <u>Exceptions.</u> Notwithstanding the foregoing, any (a) request by a party for injunctive relief will be brought before a court of competent jurisdiction and not through arbitration, nor will an arbitrator have the authority to issue injunctive relief, (b) legal actions commenced as debt recovery purposes for amounts due hereunder, or actions for infringement or violation of a party's intellectual property rights, and (c) claim of breach of Section 10 hereof will be separately brought before and decided by a court of competent jurisdiction.	14.6.4. <u>Excepciones.</u> Sin perjuicio de lo anterior, (a) toda solicitud de una parte para la obtención de medidas cautelares será presentada ante un tribunal competente y no mediante arbitraje, ni un árbitro tendrá la facultad de emitir medidas cautelares, (b) tanto las acciones legales que se inicien a los fines de recuperación de deuda para los montos adeudados en virtud del presente, o acciones por infracción o violación de los derechos de propiedad intelectual de una parte, como (c) la demanda de incumplimiento de la sección 10 del presente se presentarán por separado ante un tribunal competente, que decidirá al respecto.
14.7. <u>Choice of Law; Attorney's Fees; Jury Trial Waiver.</u> Except as otherwise set forth in the table below, this Agreement will be governed by and construed in accordance with the laws of the State of California, USA, excluding its conflicts of law provisions. The parties agree the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods does not apply to this Agreement. If Sugar initiates a debt recovery action hereunder Customer will be responsible for reimbursing Sugar for all reasonable attorney's fees and other related costs incurred in such action, which will not be limited by any statutory fee schedule. The parties hereby voluntarily waive a trial by jury.	14.7. <u>Derecho aplicable, Honorarios de abogados y renuncia al juicio por jurado.</u> Salvo que se establezca algo diferente en la tabla a continuación, este Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes del estado de California, EE. UU., a excepción de sus disposiciones sobre conflictos de leyes. Las partes acuerdan que no se aplica la Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías a lo estipulado en el presente Contrato. Si Sugar inicia una acción de recuperación de deudas en virtud del presente, el Cliente será responsable de reembolsar a Sugar todos los honorarios razonables de abogados y otros costos relacionados incurridos en dicha acción, que no estarán limitados por ningún programa de tarifas legales. Por el presente, las partes renuncian voluntariamente a un juicio por jurado.

<i>If Customer is domiciled in the following region: Si el Cliente tiene domicilio en la siguiente región:</i>	<i>This Agreement will be governed by the laws of: Este Contrato se regirá por las leyes de los siguientes ordenamientos jurídicos:</i>
United Kingdom and Middle East Reino Unido y Medio Oriente	England and Wales Inglaterra y Gales
Europe (excluding the United Kingdom) Europa (excepto el Reino Unido)	Switzerland Suiza
Asia	Singapore
Asia	Singapur

<i>If Customer is domiciled in the following region: Si el Cliente tiene domicilio en la siguiente región:</i>	<i>This Agreement will be governed by the laws of: Este Contrato se regirá por las leyes de los siguientes ordenamientos jurídicos:</i>
Australia / New Zealand Australia/Nueva Zelanda	New South Wales, Australia Nueva Gales del Sur, Australia
Canada Canadá	Ontario, Canada Ontario, Canadá
All Other Regions Todas las demás regiones	California, USA California, EE. UU.

14.8. <u>Notices</u>. Notices regarding this Agreement will be in writing and addressed to Customer at the email address or mailing address it provides, or, in the case of Sugar, to legal@sugarcrm.com. Any non-renewal notice by Customer under Section 9.1 must be directed to order-desk@sugarcrm.com.	14.8. <u>Notificaciones</u>. Las notificaciones relacionadas con este Contrato se realizarán por escrito y se enviarán al Cliente a la dirección de correo electrónico o dirección postal que proporcione, o, en el caso de Sugar, a legal@sugarcrm.com. Toda notificación de no renovación por parte del Cliente en virtud de la sección 9.1 debe dirigirse a order-desk@sugarcrm.com.
14.9. <u>Force Majeure</u>. Neither party will be liable to the other for any delay or failure to perform hereunder (excluding payment obligations which may be delayed but not excused) due to circumstances beyond such party's reasonable control, including acts of God, acts of government, pandemic, flood, fire, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (excluding those involving such party's employees), service disruptions involving hardware, software or power systems not within such party's reasonable control, and denial of service attacks.	14.9. <u>Fuerza mayor</u>. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por cualquier demora o imposibilidad de cumplimiento en virtud del presente (se excluyen las obligaciones de pago que pueden sufrir demoras pero no ser excusadas) que sea producto de circunstancias que escapen al control razonable de dicha parte, lo que incluye casos de desastres naturales, actos de gobierno, pandemias, inundaciones, incendios, terremotos, disturbios civiles, actos de terrorismo, huelgas u otros problemas laborales (excluidos aquellos que involucren a los empleados de dicha parte), interrupciones en el servicio que involucren hardware, software o sistemas de suministro de energía fuera del control razonable de dicha parte, y ataques de denegación del servicio.
14.10. <u>Entire Agreement</u>. This Agreement represents the entire agreement of the parties concerning the subject matter thereof and is intended to be the final expression of the parties' agreement and intent. This Agreement supersedes all prior and contemporaneous agreements, proposals, requests for proposals (RFP's) or responses thereto, and representations, whether written or oral. The parties agree any terms or conditions stated or referenced in or on a document or documents other than this Agreement that contradict this Agreement are null and void. No amendment or waiver of any provision of the Agreement will be effective unless in writing and signed by both parties.	14.10. <u>Contrato íntegro</u>. Este Contrato representa la totalidad del acuerdo entre las partes con respecto a su objeto y pretende ser la expresión definitiva del acuerdo y la intención de las partes. Este Contrato reemplaza a todos los acuerdos, propuestas, solicitudes de propuestas (RFP, por sus siglas en inglés) anteriores y contemporáneos, o sus respuestas, y declaraciones, ya sean escritas u orales. Las partes acuerdan que todo término o condición establecido o al que se haga referencia en un documento o en documentos que no sean este Contrato que contradigan lo establecido en este Contrato será nulo y no tendrá validez. Ninguna enmienda o renuncia a alguna disposición del Contrato será efectiva, a menos que se haga por escrito y esté firmada por ambas partes.
14.11. <u>Severability; Construing</u>. If any provision of this Agreement is held by a court of competent jurisdiction to be contrary to law, such provision will be modified by the court and interpreted so as best to accomplish the objectives of the original provision to the fullest extent permitted by law, and the remaining provisions will remain in effect. The parties expressly agree this Agreement will not be construed against either party as the drafter.	14.11. <u>Divisibilidad e interpretación</u>. Si un tribunal competente declara que una de las cláusulas del presente Contrato es contraria a las leyes, el tribunal modificará esa cláusula y la interpretará de manera tal que puedan cumplirse los objetivos de la cláusula original en la máxima medida permitida por las leyes, y las demás cláusulas seguirán vigentes. Las partes acuerdan expresamente que este Contrato no se interpretará en contra de la parte que redactó este documento.
14.12. <u>Analysis</u>. Sugar may collect, use, process, store, and analyze diagnostic and usage related content from computers, mobile phones or other devices that Subscription Users use to access Services to create and/or compile anonymized and aggregated statistics about Services and how customers use them. Diagnostic and usage related content may include, but is not limited to, log-in information, IP addresses, internet service, location, type of browser, modules and features that are used	14.12. <u>Análisis</u>. Sugar podrá recopilar, usar, tratar, almacenar y analizar el contenido relacionado con el diagnóstico y el uso de computadoras, teléfonos móviles u otros dispositivos que los Usuarios de la suscripción utilicen para acceder a los Servicios, a fin de crear o compilar estadísticas anonimizadas y agregadas sobre los Servicios y cómo los utilizan los clientes. El contenido relacionado con el diagnóstico y el uso puede incluir, entre otros, información de inicio de sesión, direcciones IP, servicio de

and/or accessed, and licensing, system, and service performance data.	Internet, ubicación, tipo de navegador, módulos y funciones que se utilizan o a los que se accede, y datos de licencia, sistema y rendimiento del servicio.
14.13. <i>Official Language</i> . Except as prohibited by law, the only binding version of this Agreement is the English version. Any translations of this Agreement contained herein or otherwise provided by Sugar are for Customer's convenience only.	14.13. <i>Idioma oficial</i> . Excepto que lo prohíba la ley, la única versión vinculante de este Contrato es la versión en inglés. Cualquier traducción de este Contrato que se incluya en el presente o que, de otro modo, proporcione Sugar, se brinda solo para conveniencia del Cliente.
15. Certain Definitions	15. Algunas definiciones
15.1. "Agreement" means this Master Subscription Agreement, inclusive of the applicable Product Specific Terms, Order(s) referencing this Master Subscription Agreement, the Data Processing Addendum (where applicable), and any other Sugar terms and conditions incorporated by reference in this Master Subscription Agreement or the aforementioned materials.	15.1. "Contrato" hace referencia a este Contrato marco de suscripción, incluidos los Términos específicos del producto, los Pedidos que hagan referencia a este Contrato marco de suscripción, la Adenda del tratamiento de datos (cuando corresponda) y cualquier otro término y condición de Sugar que se incorpore mediante una referencia en este Contrato marco de suscripción o los materiales antes mencionados.
15.2. "API" means an application programming interface provided by Sugar or a third party that provides for interoperability with Application Services.	15.2. "API" hace referencia a la interfaz de programación de aplicaciones proporcionada por Sugar o un tercero que ofrece interoperabilidad con los Servicios de las aplicaciones.
15.3. "Application Services" means the Sugar business application suite(s) (and any optional modules) specified in an Order. Application Services include any Product Releases applied thereto, but exclude Support Services, Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care.	15.3. "Servicios de las aplicaciones" hace referencia al conjunto de aplicaciones comerciales de Sugar (y cualquier módulo opcional) que se especifique en un Pedido. Los Servicios de las aplicaciones incluyen las Versiones del producto que correspondan, pero excluyen los Servicios de soporte técnico, los Servicios profesionales, Sugar Market Services, y Sugar Care.
15.4. "CCPA" means the California Consumer Privacy Act of 2018, its associated regulations and their successors, as may be amended from time to time, including by the California Privacy Rights Act of 2020 (CPRA).	15.4. "CCPA" hace referencia a la Ley de Privacidad del Consumidor de California de 2018, sus reglamentaciones asociadas y sus versiones posteriores, con sus eventuales enmiendas incluida por la Ley de Derechos de Privacidad de California de 2020 (CPRA).
15.5. "Content" means content, data, and information licensed to Sugar from third parties and made available to Customer.	15.5. "Contenido" hace referencia al contenido, a los datos y a la información que terceros otorgan a Sugar con licencia y que se ponen a disposición del Cliente.
15.6. "Critical Control Software" means software with functionality that reports the number of authorized Subscription Users or otherwise provides Sugar (and its authorized reseller or other partners, where applicable) with the ability to monitor certain usage of Services.	15.6. "Software de control fundamental" hace referencia al software con funcionalidad que informa el número de Usuarios de la suscripción autorizados y, además, confiere a Sugar (y a sus revendedores o socios autorizados, si corresponde) la capacidad para monitorear cierto uso de los Servicios.
15.7. "Customer Data" means data (including any Personal Data) that Customer or its Subscription Users upload into Services.	15.7. "Datos del Cliente" hace referencia a los datos (incluidos los Datos personales) que el Cliente o sus Usuarios de la suscripción cargan en los Servicios.
15.8. "Data Processing Addendum" means the Data Processing Addendum available at: https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ .	15.8. "Adenda del tratamiento de datos" hace referencia a la Adenda del tratamiento de datos disponible en: https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ .
15.9. "Data Protection Laws" means all applicable laws and regulations governing data protection applicable to the processing of Personal Data, including, where applicable GDPR, CCPA, and laws and regulations of the United States, Australia, Singapore,	15.9. "Leyes de Protección de Datos" hace referencia a todas las leyes y reglamentaciones vigentes que rigen la protección de datos aplicables al tratamiento de Datos personales, por ejemplo, cuando corresponda, el RGPD, la CCPA y las leyes y reglamentaciones de los Estados Unidos, Australia, Singapur, la

the European Union, the European Economic Area and their member states, Switzerland, and the United Kingdom.	Unión Europea, el Espacio Económico Europeo y sus Estados miembros, Suiza y el Reino Unido.
15.10. “Deliverables” means any work product produced by or with Sugar including works created for or in cooperation with Customer pursuant to a SOW to assist Customer with the implementation, installation, configuration, optimization, customization, or facilitation of Application Services into or for Customer’s unique environment, instance, or workflow. “Deliverables” does not mean Application Services as delivered or in modified form.	15.10. “Prestaciones” hace referencia a cualquier producto de trabajo producido por Sugar o con Sugar, incluidos los trabajos creados para el Cliente, o en cooperación con este, de conformidad con una SOW, para ayudar al Cliente con la implementación, instalación, configuración, optimización, adaptación o facilitación de los Servicios de las aplicaciones en o para el entorno, instancia o flujo de trabajo único del Cliente. “Prestación” no significa los Servicios de las aplicaciones tal como se entregaron o modificaron.
15.11. “Documentation” means Sugar’s standard online help materials, user documentation and guides, and policies available at https://support.sugarcrm.com/Resources/ , as updated from time to time.	15.11. “Documentación” hace referencia a los materiales de ayuda en línea estándar de Sugar, la documentación y las guías del usuario, y las políticas disponibles en https://support.sugarcrm.com/Resources/ , con sus correspondientes actualizaciones.
15.12. “GDPR” means Regulation 2016/679 of the European Parliament and of the Council on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation).	15.12. “RGPD” hace referencia al Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo para la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de los datos personales y el libre movimiento de tales datos, y que deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).
15.13. “Managed Storage Space Policy” The maximum managed storage space, including any replication(s) of Customer’s environment (i.e., sandbox), is determined based on the SugarCloud subscription purchased by Customer as set forth at https://support.sugarcrm.com/Resources/Sugar_Cloud_Disk_Space_Limits/ , as updated from time to time. If Customer’s managed storage use exceeds the applicable managed storage space limits, Customer will be invoiced for the then-current managed storage fees for the excess use.	15.13. “Política de espacio de almacenamiento gestionado” El espacio de almacenamiento gestionado máximo, incluida cualquier replicación del entorno del Cliente (es decir, sandbox), que se determina en función de la suscripción a SugarCloud que adquiere el Cliente, conforme se establece en https://support.sugarcrm.com/Resources/Sugar_Cloud_Disk_Space_Limits/ , con sus correspondientes actualizaciones. Si el uso de almacenamiento gestionado del Cliente excede los límites de espacio de almacenamiento gestionado aplicables, se facturará al Cliente por los cargos de almacenamiento gestionado que estén vigentes en ese momento por el uso en exceso.
15.14. “Order” means Sugar’s standard order documentation used to purchase Services, including via Sugar’s e-store website (i.e., order confirmation sent by Sugar). An Order also includes a SOW.	15.14. “Pedido” hace referencia a la documentación de pedidos estándar de Sugar que se utiliza para adquirir Servicios, incluido el sitio web de la tienda electrónica de Sugar (es decir, la confirmación de pedidos enviada por Sugar). Los Pedidos también incluyen una SOW.
15.15. “Personal Data” means any information relating to (a) an identified or identifiable natural person, and (b) an identified or identifiable legal entity (where such information is protected similarly as personal data or personally identifiable information under applicable Data Protection Laws), where for each (a) or (b), such data is Customer Data or has been provided to Sugar to provide Services.	15.15. “Datos personales” hace referencia a toda aquella información relativa a (i) una persona física identificada o identificable y, (ii) una persona jurídica identificada o identificable (en los casos en los que dicha información esté protegida de manera similar a la de los datos personales o la información personalmente identificable por las Leyes de Protección de Datos aplicables) en los casos en los que, para cada uno de los puntos (a) o (b), tales datos sean Datos del Cliente o le hayan sido proporcionados a SugarCRM para brindar los Servicios.
15.16. “Professional Services” means the general consulting, implementation and/or training services to be provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.	15.16. “Servicios profesionales” hace referencia a los servicios generales de consultoría, implementación o capacitación que Sugar proporcionará al Cliente de conformidad con los términos del presente y una SOW u otro Pedido.
15.17. “Statement of Work” or “SOW” means a statement of work or other ordering document between Sugar and Customer	15.17. “Descripción de tareas” o “SOW” hace referencia a un documento de enumeración y descripción de tareas u otro documento de pedido entre Sugar y el Cliente que describe los

that describes Professional Services, Sugar Market Services, or Sugar Care to be furnished by Sugar.	Servicios profesionales, Sugar Market Services, o Sugar Care que Sugar proporcionará.
15.18. "Subscription Term" means the length of time Customer may access the applicable Services as set forth in an Order.	15.18. "Plazo de la suscripción" hace referencia al período durante el cual el Cliente puede acceder a los Servicios correspondientes según se establece en un Pedido.
15.19. "Subscription User" means Customer's individual employee, contractor or agent Customer has authorized to use Services and who has been given a user identification and password following Customer payment of Services fees.	15.19. "Usuario de la suscripción" hace referencia al empleado, contratista o agente individual al que el Cliente ha autorizado a utilizar los Servicios y a quien se le ha proporcionado una identificación de usuario y contraseña después de que el Cliente pague las tarifas por los Servicios.
15.20. "Sugar Care" means technical advisory services such as implementation and integration assistance, troubleshooting, and best practices guidance provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.	15.20. "Sugar Care" hace referencia a los servicios de asesoramiento técnico, como, por ejemplo, asistencia para la implementación e integración, resolución de problemas y orientación sobre las mejores prácticas que Sugar proporciona al Cliente de conformidad con los términos del presente y una SOW u otro Pedido.
15.21. "Sugar Market Services" means the managed service solution for Sugar Market comprised of implementation assistance with ongoing advisory and support services to be provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.	15.21. "Sugar Market Services" se refiere a la solución de servicio administrado para Sugar Market que consta de asistencia de implementación con servicios continuos de asesoramiento y soporte que Sugar proporcionará al Cliente de conformidad con los términos del presente y una SOW u otra Orden.
15.22. "Support Services" means support for the Application Services specified at https://support.sugarcrm.com/ .	15.22. "Servicios de soporte técnico" hace referencia al soporte técnico para los Servicios de las aplicaciones que se especifican en https://support.sugarcrm.com/ .
15.23. "Tax" or "Taxes" means any direct or indirect local, state, federal or foreign taxes, levies, duties or similar governmental assessments of any nature, including VAT (subject to reverse charge), GST (subject to reverse charge), excise, sales, use or withholding taxes.	15.23. "Impuesto" o "Impuestos" hace referencia a los impuestos, aranceles o tarifas locales, estatales, federales o extranjeros, directos o indirectos, o gravámenes gubernamentales similares, de cualquier naturaleza, incluidos el IVA (sujeto a inversión del sujeto pasivo), impuestos a bienes y servicios (GST) (sujeto a inversión del sujeto pasivo), impuestos sobre artículos de uso y consumo, a las ventas, uso o retenciones.
15.24. "Third-Party Applications" means applications, software, modules, APIs, or add-ons developed by third parties.	15.24. "Aplicaciones de terceros" hace referencia a las aplicaciones, software, módulos, API o complementos desarrollados por terceros.