1. Objeto

Los presentes Términos y Condiciones regulan la prestación del Servicio DPO - Digital Presence Optimizer by Beedigital (en adelante, el «Servicio o DPO»), ofrecido por Beedigital AI, S.A.U. (en adelante, «Beedigital») al Cliente, conforme a los términos y condiciones aquí establecidos y en las Condiciones Generales de Contratación disponibles en https://www.beedigital.es/condiciones/contratacion.

En virtud del presente Condicionado, al Cliente se le otorga el uso de una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable, que le permite acceder a la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible), a través de la cual se ofrece el Servicio, en un entorno único de autogestión.

2. Las partes: Proveedor y Cliente

2.1 Proveedor del servicio

Beedigital, actualmente y sin perjuicio de otras actividades que ahora o en el futuro pudiera acometer por sí o a través de empresas filiales o participadas, se dedica a la explotación comercial de diversos soportes publicitarios de los que es titular o tiene sus derechos de explotación, así como a la prestación de servicios de marketing y publicidad en soportes digital, telefónico y offline.

Sus datos identificativos son los siguientes:

- Denominación social: Beedigital AI S.A., Sociedad Unipersonal
- Domicilio: Avenida de Isla Graciosa, 7, planta 2 - 28703 - San Sebastián de los Reyes, Madrid (España)
- Dirección de correo electrónico: clientes@beedigital.es
- Datos de inscripción en el Registro Mercantil de Madrid: Tomo 22408, folio 1, sección 8, hoja número M-400263, inscripción 1ª.
- Número de Identificación Fiscal: A-84619485.

2.2 Cliente

Se entiende por Cliente al tarjetahabiente en su calidad de persona natural (profesional) o jurídica que figure como titular de una tarjeta de crédito Mastercard Empresarial emitida por un emisor elegible y licenciatario de Mastercard en ciertos países de Latinoamérica y el Caribe (consulte la lista en el Anexo I).

Los productos elegibles para el servicio DPO son:

i. Mastercard Business Credit (MCB)

ii. Mastercard Executive Business Card (MEB)

iii. Mastercard Business Black / World Elite Mastercard for Business (MAB)

iv. Commercial Debit Mastercard (MDT)

v. Mastercard World Debit Business (BPD)

Toda referencia al «Cliente» dentro del presente documento se entenderá hecha exclusivamente a dicho titular, en su calidad de beneficiario de los Servicios, sin perjuicio de que el uso operativo de los mismos pueda delegarse, cuando aplique, conforme a lo aquí dispuesto.

Para efectos del presente Condicionado, únicamente se considerará Cliente a quien, además de cumplir con lo anterior, cumpla con el proceso de validación que realizarán Beedigital y Mastercard, en el cual conste que la tarjeta de crédito correspondiente es elegible para recibir los Servicios aquí descritos. Sólo se compartirá en la base de datos el identificador asociado a la tarjeta de crédito a efectos de elegibilidad para los servicios, con el fin de identificar a los tarjetahabientes elegibles.

3. Acceso y activación del servicio

El acceso a DPO se habilitará tras la activación del servicio por parte del Cliente.

Para la activación del Servicio, al Cliente se le otorga el uso de una licencia que le permite acceder a la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible), en la que se ofrece el servicio DPO, bajo un entorno único de autogestión.

El Cliente deberá establecer un email y una contraseña para llevar a cabo el registro en la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible). Tras realizar el registro, Beedigital y Mastercard realizarán la verificación de la elegibilidad del Cliente como beneficiario válido de los Servicios. Cumplido dicho requisito, el Cliente deberá completar los datos relativos a su negocio o actividad comercial, tras lo cual el Servicio se considerará activado.

4. Uso del servicio

Por el hecho de activar el servicio DPO el Cliente tendrá derecho a utilizar todas las funcionalidades disponibles en el mismo, detalladas en el Anexo II de este documento. Aunque el Cliente no acceda al servicio DPO o no haga uso efectivo de alguna funcionalidad, se considerará, a todos los efectos, que el Servicio ha sido puesto a su disposición desde el momento de la activación, y ello no afectará a la vigencia.

5. Duración del servicio y condiciones

El acceso al servicio DPO será gratuito para el Cliente durante un período de doce (12) meses a partir de su activación, siempre que mantenga la condición de beneficiario asignada por Mastercard según sus definiciones de elegibilidad, la tarjeta de crédito se encuentre activa y cumpla los requisitos establecidos por las entidades emisoras correspondientes.

Finalizado dicho período o en caso de pérdida de la condición de beneficiario, el acceso al Servicio quedará supeditado a las condiciones y tarifas vigentes de Beedigital, las cuales serán debidamente comunicadas al Cliente con la antelación correspondiente.

6. Ámbito territorial

Los Servicios descritos en este Condicionado se prestan por medios virtuales y podrán ser accedidos por el Cliente desde cualquier ubicación geográfica.

No obstante, la gestión de los Servicios se realizará exclusivamente a través de la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible) en el país donde fue emitida la tarjeta de crédito asociada, conforme a las condiciones operativas, comerciales o legales vigentes en dicho territorio (el «Territorio»).

Esto significa que los Servicios estarán referidos al país emisor de la tarjeta y no serán adaptados ni trasladados a normativas, proveedores o contextos de otros países, incluso si el Cliente se encuentra físicamente en el exterior al momento del uso del Servicio.

7. Upsell de funcionalidades

Beedigital podrá contactar con el Cliente para proponerle la contratación de servicios adicionales gestionables.

8. Modificaciones del Servicio

Beedigital podrá introducir, sin necesidad de notificación previa, mejoras tecnológicas, ajustes operativos o de diseño e integraciones adicionales sobre el servicio DPO o sobre la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible), siempre que no supongan una alteración esencial de la naturaleza del Servicio. Dichas modificaciones no darán lugar a indemnización alguna ni implicarán una modificación sustancial del objeto contractual.

9. Cancelación del Servicio

a) Por parte del Cliente: El Cliente podrá cancelar el servicio DPO en cualquier momento, a través de la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible), siguiendo el procedimiento descrito en la sección Plan y Facturación. La cancelación surtirá efectos al término del período de facturación vigente o inmediatamente, si no existieran cargos pendientes. El Cliente podrá

ejercer este derecho sin penalización, comunicándolo al menos con una antelación mínima de 30 días hábiles.

b) Por parte de Beedigital: Beedigital podrá cancelar el servicio en caso de incumplimiento de las condiciones de elegibilidad del Cliente, notificándole con una antelación mínima de 7 días hábiles, salvo que las causas sean sobrevenidas o no imputables a Beedigital, en cuyo caso se informará tan pronto como sea posible.

c) Por parte del banco (beneficio Mastercard): Si el banco emisor decide dejar de ofrecer el beneficio, se comunicará tal decisión al Cliente por parte del banco con una antelación razonable.

10. Protección de datos

El tratamiento de los datos personales derivados del uso del servicio DPO se regirá por lo dispuesto en la presente cláusula y la política de privacidad de DPO y siempre en cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

En relación con la información gestionada a través de DPO:

- Beedigital actuará como Responsable del Tratamiento respecto a los datos del Cliente necesarios para la gestión del contrato y del DPO.
- El Cliente será Responsable del Tratamiento respecto a los datos personales que introduzca o gestione a través de DPO, comprometiéndose a obtener las autorizaciones pertinentes y a cumplir con la normativa aplicable en materia de privacidad.

Beedigital podrá acceder a los datos del Cliente exclusivamente para prestar el servicio contratado, realizar labores de soporte, mantenimiento y mejora del sistema. Beedigital aplicará medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

Para más información sobre el tratamiento de los datos de los usuarios, puede consultar la Política de Privacidad en el siguiente enlace: https://app.beedigital.es/privacy-policy

11. Cláusulas adicionales aplicables al servicio DPO

11.1. Derecho de uso y restricciones

Beedigital concede al Cliente un derecho limitado, no exclusivo, intransferible y revocable para acceder y utilizar el servicio DPO de conformidad con los términos del contrato. El Cliente no podrá sublicenciar, alquilar, copiar, modificar, descompilar ni utilizar el Servicio con fines distintos a los relacionados con la gestión de su negocio mediante las funcionalidades ofrecidas.

El incumplimiento de estas condiciones podrá implicar la suspensión inmediata del acceso al Servicio.

11.2. Limitación de garantía y responsabilidad

Beedigital prestará el Servicio «tal cual», sin garantías expresas o implícitas respecto a idoneidad, precisión, disponibilidad o adecuación a necesidades específicas, sin perjuicio de la responsabilidad legalmente exigible por dolo o negligencia grave. Beedigital no será responsable de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de datos u oportunidades derivadas del uso de DPO. El Cliente será responsable exclusivo del uso adecuado de DPO y de la integridad de sus datos.

11.3. Seguridad y acceso

El Cliente será el único responsable del uso y custodia de las credenciales de acceso a DPO, incluyendo aquellas asignadas a sus Usuarios Autorizados. Cualquier acción realizada mediante dichas credenciales se considerará vinculante. Beedigital podrá revocar o limitar el acceso en caso de uso indebido, sospechas de vulneración de seguridad o incumplimiento contractual.

12. Orden de prevalencia

En caso de contradicción entre los documentos contractuales, se aplicará el siguiente orden de prelación:

1. Los presentes Términos y Condiciones del Servicio DPO.
2. Las Condiciones Generales de Contratación de Beedigital.

13. Canales de atención

El Cliente contará con tres (3) canales de atención para la gestión de peticiones, quejas o reclamaciones, con el fin de garantizar la atención en el idioma local (español, portugués de Brasil e inglés), sin importar la ubicación geográfica del Cliente:

- Centro de ayuda autogestionado, donde el Cliente encontrará solución inmediata a las principales consultas. Disponible veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

- Formulario de solicitud habilitado en la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible), donde podrá solicitar ayuda, diferenciando tipología y servicio contratado. Recibirá contestación de lunes a viernes dentro de las siguientes 8 horas laborables (hora local).
- Correo electrónico de contacto, destinado tanto a las cuestiones contempladas en el formulario como a otras no reflejadas. Recibirá contestación de lunes a viernes dentro de las siguientes 8 horas laborables (hora local).

14. Peticiones, quejas o reclamos

El Cliente podrá presentar peticiones, quejas o reclamos (PQR) relacionados con el servicio DPO mediante el formulario de contacto disponible dentro de la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible) o mediante correo electrónico.

En el caso de contacto a través del formulario de la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible), el Cliente deberá seleccionar el tipo de consulta:

- Uso de la Plataforma
- Reclamos o quejas
- Sugerencias de mejora
- Problema técnico
- Otros

Descrito lo anterior, deberá detallar el motivo de la solicitud.

En el caso de contacto por email, la solicitud deberá ser presentada por el Cliente o su representante autorizado y contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y apellidos del solicitante
- Dirección de contacto
- Documento de identidad
- Correo electrónico
- Descripción detallada del motivo de la PQR
- Documento adicional que se considere de valor para resolver dicha PQR

Cada solicitud recibida será analizada de forma individual en base a los hechos expuestos, la documentación aportada, los registros generados durante la

interacción del Cliente con los servicios y demás elementos de trazabilidad disponibles. La respuesta será emitida en los plazos descritos en el punto 13.

15. Deberes y responsabilidades de Beedigital

- Brindar los servicios y productos de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Condicionado, asegurando que se cumplan los estándares acordados en calidad y tiempo.
- Proporcionar información completa, veraz, comprensible e idónea respecto a los servicios ofrecidos, garantizando que el Cliente tenga todos los detalles necesarios para optimizar la presencia digital de su negocio.
- Responder a las reclamaciones presentadas por los Clientes de manera oportuna, adecuada y asegurando una resolución satisfactoria.
- Mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada por los Clientes, salvo en los casos en que su divulgación sea requerida por la ley o esté autorizada previamente por el Cliente.
- Cumplir con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables a la prestación de los servicios, así como con las buenas prácticas del sector.

16. Deberes y responsabilidades del Cliente

- Leer y comprender el Condicionado antes de solicitar la activación del servicio DPO, para asegurarse de que está de acuerdo con las condiciones y términos establecidos.
- Antes de ejecutar cualquier acción, informarse respecto a las condiciones particulares de cada uno de los servicios incorporados en este Condicionado, entendiendo el alcance, los plazos y cualquier requisito adicional.
- Actuar de buena fe al solicitar y desarrollar los servicios, respetando las condiciones acordadas y colaborando con la correcta ejecución de los mismos.
- Proveer cualquier información o recurso necesario para la correcta implementación de los servicios.
- Notificar de forma oportuna a Beedigital sobre cualquier incidencia, error o irregularidad que se detecte en la ejecución de los servicios, para que pueda ser atendida a la mayor brevedad.

17. Glosario

Sin perjuicio de las definiciones de las palabras o frases que se encuentren en las secciones anteriores, a continuación, se especifican algunos términos usados en este documento:

Activación: corresponde al momento en que el tarjetahabiente accede por primera vez a la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible) y, tras registrarse en la misma, se verifica que cuenta con una tarjeta de crédito elegible y, una vez confirmada la validez, se incluyen los datos de la empresa.

Ámbito Territorial o Territorio: corresponde a la delimitación territorial para la prestación de los servicios.

Condicionado: corresponde a este documento, en el cual se determinan los alcances, condiciones y requisitos de los servicios.

Servicios: entiéndase por servicios los que se prestarán con base en los términos y condiciones que se describen en este documento.

Vigencia: corresponde al período durante el cual el tarjetahabiente tiene derecho a recibir los servicios relacionados en este Condicionado.

Anexo I

Países de aplicación del beneficio digital DPO:

- Argentina
- Aruba
- Bahamas
- Barbados
- Belice
- Bermudas
- Bolivia
- Bonaire, St Eustatius & Saba
- Brasil
- Islas Caimán
- Chile
- Colombia
- Costa Rica

- Curazao
- Dominica
- República Dominicana
- Ecuador
- Guatemala
- Guyana
- Haití
- Honduras
- Jamaica
- México
- Nicaragua
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- Puerto Rico
- El Salvador
- Santa Lucía
- St Maarten
- Surinam
- Trinidad y Tobago
- Turks y Caicos
- Uruguay
- Venezuela
- Islas Vírgenes Británicas

Anexo II

El Cliente dispondrá de acceso a DPO desde la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible), desde donde podrá gestionar de forma integrada la información y presencia digital de su negocio en Google y en las principales plataformas, buscadores, mapas y servicios online.

El Servicio incluye las siguientes funcionalidades accesibles:

Creación y/o sincronización del Perfil de Empresa en Google

DPO incluye un asistente guiado que permite al Cliente crear y/o sincronizar su Perfil de Empresa en Google, de conformidad con los procedimientos establecidos por dicha entidad.

Durante este proceso, DPO - DIGITAL PRESENCE OPTIMIZER BY BEEDIGITAL no tendrá acceso a las credenciales personales del Cliente.

Una vez finalizada la sincronización, el Cliente podrá gestionar su ficha desde la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible).

Expansión automática de la información del negocio

DPO realizará la expansión y actualización automática de los datos básicos del negocio del Cliente en una red de hasta cincuenta (50) plataformas, buscadores y servicios digitales donde se encuentren disponibles las integraciones tecnológicas activas, entre los que se incluyen, a título enunciativo y no limitativo:

Google, Bing, Foursquare, Apple Maps, Waze, TomTom, así como asistentes de voz e inteligencia artificial (OpenAI, Alexa, Siri, entre otros).

Esta expansión garantiza que la información del negocio (nombre, dirección, teléfono, horarios, categoría, descripción y demás atributos) se publique y mantenga actualizada de forma homogénea en el conjunto de plataformas conectadas.

Gestión de la información publicada

El Cliente podrá modificar la información pública de su negocio (nombre comercial, dirección, teléfono, horarios, categoría, descripción, fotografías, servicios, etc.) directamente desde la plataforma.

Los cambios realizados se sincronizarán automáticamente en las plataformas conectadas, en función de los plazos técnicos establecidos por cada proveedor externo.

Gestión de reseñas

El servicio DPO permite la gestión integral de las reseñas del negocio del Cliente en su Perfil de Empresa en Google, incluyendo las siguientes funcionalidades:

a. Monitorización y respuesta de reseñas desde la propia plataforma.
b. Emisión de respuestas automáticas mediante plantillas generadas por inteligencia artificial.

c. Configuración de alertas por correo electrónico, que el Cliente podrá personalizar según la tipología de reseñas recibidas:
    - Reseñas de 1 o 2 estrellas
    - Reseñas de 3 estrellas
    - Reseñas de 4 o 5 estrellas
d. Envío de solicitudes de reseñas a través de canales compatibles, como WhatsApp.

El Cliente mantendrá en todo momento el control y la supervisión de las respuestas y publicaciones generadas.

Publicación de posts

El Cliente podrá publicar contenidos en su Perfil de Empresa en Google, con texto e imagen, a través de la plataforma.

Las publicaciones se realizan manualmente por el Cliente y estarán sujetas a las políticas de contenido y validación establecidas por Google.

Estadísticas y analítica

DPO pondrá a disposición del Cliente un panel de estadísticas de visibilidad e interacción, que incluirá, entre otros, los siguientes indicadores:

- Número de visualizaciones de la ficha del negocio en Google y Google Maps.
- Número de interacciones (clics, llamadas, solicitudes de ruta o visitas al sitio web).
- Evolución temporal del rendimiento de la ficha.

La información estadística será actualizada conforme a la disponibilidad de los datos proporcionados por los servicios de terceros integrados.

Asistencia inteligente

El Servicio incluye acceso al asistente de inteligencia artificial, integrado en la plataforma tecnológica de Beedigital de Software as a Service (Beesible), que ofrece ayuda contextual al Cliente en la utilización de las funcionalidades contratadas.

La atención y soporte al Cliente se regirán por lo dispuesto en la cláusula «Canales de atención» recogida en las Condiciones Generales de Contratación, a la que se remite expresamente el presente Anexo.