

Lo que puede esperar de nosotros.

Acuerdo de nivel de servicio

v2.2 · 12 de noviembre de 2020

Esta es una traducción. En caso de discrepancia, prevalece el texto en neerlandés.

Via B.V. (Cámara de Comercio neerlandesa, KvK: 160 68 457), Rembrandterf 1, 5261 XS Vught, Países Bajos

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) forma parte inseparable de la Suscripción entre el Cliente y VIA, con el fin de ofrecer el uso de VIA Software de la mejor manera posible y de acordar dicho uso de antemano. Además de la descripción de VIA Software que se suministrará, este SLA recoge los derechos y obligaciones tanto de VIA como del Cliente y del Usuario en relación con el nivel de calidad acordado (nivel de servicio, service level) de los servicios y/o productos (services) que se suministrarán.

Artículo 1. Definiciones

1. VIA: la sociedad de responsabilidad limitada de derecho neerlandés (besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid) Via B.V., con domicilio social en Vught, Países Bajos, y oficinas en Rembrandterf 1, 5261 XS Vught, Países Bajos. Inscrita en la Cámara de Comercio neerlandesa (Kamer van Koophandel) con el número: 160 68 457.
2. VIA Software: las aplicaciones ofrecidas por VIA (o por su Agente Comercial en nombre de VIA), entre ellas:
 - Una plataforma de internet de ingeniería de tránsito para administraciones públicas, policía, consultoras y organizaciones de tránsito, para registrar, informar, monitorear, detectar y analizar datos de tránsito en línea (web-based);
 - Un punto de notificación en internet desarrollado específicamente para que los datos de tránsito aportados por ciudadanos o profesionales sean fácilmente accesibles para el análisis de ingeniería de tránsito y para establecer una colaboración con los notificantes y los Socios.
 - Un programa para planificar, monitorear y evaluar objetivos, proyectos y recursos.
 - Un programa para la gestión de relaciones, software y capacitaciones.
 - Un programa con el que el Cliente puede gestionar asuntos como la adquisición de datos y la inscripción en capacitaciones, consultar información sobre la Suscripción y presentar propuestas de modificación al respecto.
 - La puesta a disposición de modelos de datos para su uso.
 - El suministro de aplicaciones complementarias para consultar o utilizar datos de forma sencilla (como

apps, widgets y servicios web).

3. Suscripción: el contrato entre el Cliente y VIA que regula el acceso a VIA Software y su uso, así como las condiciones aplicables a ellos (como las relativas a la tarifa, el área de suscripción del Cliente, el área de trabajo del Usuario y la Floating License).
4. Cliente: toda persona (natural o jurídica) que celebre y/o haya celebrado una Suscripción con VIA y/o que esté en negociaciones con VIA para la celebración de una Suscripción.
5. Usuario: quien, en virtud de una Suscripción, obtiene acceso personal a VIA Software.
6. Código de Acceso: la combinación personal, única e intransferible de cifras, letras y/o caracteres, facilitada por VIA y vinculada al nombre y a la dirección de correo electrónico del Usuario, con la que solo dicho Usuario puede obtener acceso a VIA Software.
7. Floating License: un sistema de asignación dinámica en el que un Usuario dispone de un Código de Acceso personal con el que tiene acceso a VIA Software. Por cada Floating License tiene acceso un Usuario activo.
8. Área de Suscripción del Cliente: el territorio descrito en la Suscripción al que el Cliente tiene acceso.
9. Área de Trabajo del Usuario: el territorio descrito en la Suscripción al que el Usuario tiene acceso.
10. Base de Datos: el archivo de datos almacenado digitalmente, organizado con miras a su consulta y uso flexibles. VIA Software dispone de varias bases de datos que pueden consultarse por separado y/o de forma combinada. En el caso de VIA Software, en principio solo contiene datos sobre el Área de Suscripción del Cliente.
11. Mesa de Ayuda: un número de teléfono en el que un Usuario puede plantear preguntas a VIA o al Agente Comercial o notificar incidencias, o en el que puede obtenerse asesoramiento sobre el uso de VIA Software.
12. Plazo de Entrega: los plazos indicados por VIA para la entrega de VIA Software.
13. Socio: la persona (natural o jurídica) con la que VIA colabora, por ejemplo en la recopilación de datos, el desarrollo de VIA Software, la puesta a disposición de conocimientos y/o el aprovechamiento de su red de contactos.
14. Agente Comercial: la persona (natural o jurídica) que, en virtud de un contrato con VIA, está facultada para acordar en nombre de VIA una Suscripción con el Cliente.

Artículo 2. Versiones por país

1. Se han desarrollado distintas versiones de VIA Software para distintos países.
2. Estas versiones están adaptadas al idioma oficial, a las normas de tránsito y a las características viales del país de que se trate.
3. No todas las funcionalidades están disponibles en todos los países.
4. Para determinados países pueden regir disposiciones especiales. Dichas disposiciones se recogen en la Suscripción o se encuentran en otra parte de este SLA.

Artículo 3. Aplicabilidad

1.

El SLA se aplica a todas las Suscripciones a VIA Software. Se aplica también, por analogía, a las suscripciones a software afín, si este se ofrece por separado de VIA Software.

2. Si las aplicaciones mencionadas por VIA se siguen desarrollando en cuanto a su contenido o técnicamente, este SLA seguirá aplicándose íntegramente a dichos módulos.
3. VIA tiene derecho a someter al régimen del SLA nuevas aplicaciones que se hayan desarrollado pero que aún no se mencionen en este SLA, mediante su designación en la Suscripción.
4. Tras la terminación de la Suscripción, este SLA seguirá vigente en la medida en que lo requiera una liquidación diligente de la Suscripción.

Artículo 4. Suscripción

1. En la Suscripción se indica a qué aplicaciones tiene acceso el Cliente y/o el Usuario y qué tarifas se cobran por ello. Además, en la Suscripción se indican el Área de Suscripción del Cliente y el número de habitantes dentro del Área de Suscripción del Cliente, con la fecha en que este se determinó. Cuando proceda, en la Suscripción se menciona al Agente Comercial.
2. En la Suscripción se indica además el número de Usuarios que, en virtud de la Floating License, pueden tener acceso simultáneamente a VIA Software, cada uno con un Código de Acceso personal.
3. En la Suscripción pueden incluirse, si fuera necesario, disposiciones que se aparten del SLA.

Artículo 5. Duración y terminación de la Suscripción

1. La Suscripción se celebra por una duración mínima de un año. No obstante, en la Suscripción también puede acordarse una duración mayor.
2. La Suscripción entra en vigor el día que se indique en la Suscripción; VIA facilitará los Códigos de Acceso a los Usuarios a partir de ese momento.
3. La Suscripción se prorroga tácitamente cada vez por un período de un año, salvo que el Cliente la haya rescindido o que VIA decida —sin estar obligada a notificarlo y sin estar obligada a indicar los motivos— no proceder a la prórroga, en cuyo caso la Suscripción terminará de pleno derecho al vencer el período entonces en curso. Si en una Suscripción se ha acordado una duración mayor, en la prórroga tácita regirá esa duración mayor.
4. La rescisión por parte del Cliente está sujeta a un plazo de preaviso de tres meses. La rescisión por parte del Cliente deberá hacerse por escrito, estar redactada en inglés o en neerlandés y estar firmada por una persona facultada para ello en nombre del Cliente. La rescisión deberá dirigirse a: Via BV, Rembrandterf 1, 5261 XS Vught, Países Bajos.
5. En caso de prórroga de la Suscripción, se aplicará a ella la versión más reciente del SLA, es decir, la versión que el primer día del mes anterior al mes en que comenzó el plazo de preaviso podía consultarse en VIA Software tras iniciar sesión. Al firmar la Suscripción, el Cliente manifiesta de antemano su conformidad con ello.
6. No es posible la rescisión de la suscripción antes del vencimiento del período en curso.

Artículo 6. Plazos de Entrega

1. Los Plazos de Entrega indicados por VIA se han fijado según su leal saber y entender sobre la base de los datos que VIA conocía al celebrar la Suscripción, pero se indican solo de forma aproximada y tienen carácter meramente indicativo, salvo que se haya acordado expresamente otra cosa por escrito. VIA procurará respetar los Plazos de Entrega en la medida de lo posible. El mero incumplimiento de los Plazos de Entrega no constituye en mora a VIA; para ello, VIA deberá siempre —incluso si las partes han acordado un plazo perentorio— haber sido requerida, como mínimo por escrito, con fijación de un plazo razonable.
2. En caso de incumplimiento de los plazos de entrega por causa de fuerza mayor, se aplicará lo dispuesto en el artículo 17 de las presentes condiciones.
3. Los plazos de entrega se refieren tanto a la habilitación de VIA Software como al uso de los datos incluidos en VIA Software.

Artículo 7. Acceso

1. El acceso a VIA Software se obtiene visitando www.via.software, u otra dirección de internet que indique VIA, e introduciendo allí el Código de Acceso.
2. Tras una primera visita a este sitio web, el Código de Acceso puede, si se desea, cambiarse por una combinación de cifras y letras elegida personalmente.
3. El Código de Acceso es personal y solo puede ser utilizado por el propio Usuario.
4. El Cliente velará por que el acceso a VIA Software se realice de forma diligente y por que dicho acceso se limite a las personas designadas para ello. Antes de utilizar VIA Software, el Usuario deberá aceptar las Condiciones de Uso, que pueden depender de las bases de datos y aplicaciones a las que da acceso la suscripción del Cliente.
5. El procedimiento de gestión de cuentas prevé que el Cliente pueda llamar a VIA (073-6579115) o enviarle un correo electrónico (info@via.nl) con los datos de un nuevo usuario. Se trata de los siguientes datos: nombre, apellido, dirección de correo electrónico, área de trabajo e institución en la que trabaja el Usuario. VIA crea la nueva cuenta en un plazo de 4 horas de oficina. El nuevo usuario recibe un correo de activación con un enlace. De este modo, el nuevo usuario puede iniciar sesión y crear una contraseña personal, tras lo cual puede empezar a trabajar de inmediato.
6. No obstante, el Cliente puede permitir que tengan acceso a VIA Software terceros que trabajen de hecho para el Usuario, pero que no sean funcionarios y/o no tengan una relación laboral con el Usuario, y que necesiten acceso a VIA Software en el ejercicio de sus actividades para el Cliente. Cabe pensar, por ejemplo, en el personal de consultoras, trabajadores independientes sin personal a su cargo, practicantes y trabajadores temporales.
7. El Cliente velará por que las personas a las que se haya facilitado un Código de Acceso mantengan en secreto dichos Códigos de Acceso, no los faciliten a terceros y, en general, los administren con diligencia.
8. El acceso a VIA Software se concede sobre la base de una política de uso razonable (fair use policy). Se entiende por tal, a estos efectos, la política de VIA de limitar, de forma temporal o no, el acceso del Usuario

al sitio web en caso de una carga del servidor superior a la normal (por ejemplo, por una carga intencionada del servidor mediante una aplicación de software). Para un uso legítimo y normal, VIA se encarga de disponer de una infraestructura que soporte plenamente la carga de todos los demás Usuarios.

Artículo 8. Introducción de información propia

1. Al acceder a determinadas aplicaciones y/o bases de datos, el Usuario tiene la posibilidad de introducir él mismo información en VIA Software. Con ello, el Usuario autoriza el tratamiento de dicha información en la base de datos de VIA Software. En caso de divulgación y reproducción de la misma, se solicitará para ello al Usuario un consentimiento claro y por separado.
2. El Usuario es plenamente responsable de la información introducida. VIA o, en su caso, el Agente Comercial no son en modo alguno responsables ni responden del contenido de la información tratada en VIA Software que haya sido introducida por el Usuario. El Usuario mantendrá indemnes a VIA y al Agente Comercial frente a toda reclamación de terceros relacionada con la información introducida por el Usuario y su tratamiento en VIA Software.

Artículo 9. Suministro de material gráfico propio

1. Al acceder a determinadas aplicaciones, el Usuario tiene la posibilidad de suministrar material gráfico que se trata en VIA Software. Con ello, el Usuario autoriza el tratamiento de dicho material gráfico en la base de datos de VIA Software. En caso de divulgación y reproducción del mismo, se solicitará para ello al Usuario un consentimiento claro y por separado.
2. VIA puede establecer requisitos técnicos adicionales que deba cumplir el material gráfico que se suministre.
3. VIA tiene derecho a evaluar la calidad del material gráfico suministrado. Si, a juicio de VIA, la calidad es insuficiente, VIA puede rechazar el material gráfico. Lo mismo ocurre si el material gráfico es ofensivo, vulnera la privacidad de terceros o perjudica de otro modo el buen nombre de VIA.
4. El Usuario es plenamente responsable del material gráfico suministrado. VIA o, en su caso, el Agente Comercial no es en modo alguno responsable ni responde del contenido del material gráfico tratado en VIA Software que haya sido suministrado por el Usuario.
5. El Usuario garantiza que el suministro de material gráfico y su tratamiento en VIA Software no vulneran derechos de terceros. El Usuario mantendrá indemnes a VIA y al Agente Comercial frente a toda reclamación de terceros relacionada con el material gráfico suministrado por el Usuario y su tratamiento en VIA Software.

Artículo 10. Uso de los datos

1. Todos los derechos de propiedad intelectual sobre todo el VIA Software puesto a disposición en virtud de la Suscripción, incluidas las actualizaciones (upgrades) y ampliaciones, y/o sobre los análisis, informes, diseños, dibujos, modelos (de datos), fórmulas, programas informáticos, documentos y bienes desarrollados o puestos a disposición en virtud de la Suscripción, así como sobre su material preparatorio, con excepción de los datos analizados por el propio Cliente (denominados conjuntamente la "Información"),

corresponden exclusivamente a VIA o a sus licenciantes.

2. VIA Software y las ideas en que se basa son y seguirán siendo propiedad (intelectual) de VIA; VIA está facultada para incorporar a VIA Software las ideas aportadas por el Cliente y/o el Usuario sin adeudar nada por ello al Cliente y/o al Usuario y sin que estos puedan derivar de ello derecho alguno. VIA se reserva asimismo el derecho de utilizar para otros fines los conocimientos incrementados mediante el suministro de VIA Software, siempre que con ello no se ponga información confidencial en conocimiento de terceros.
3. En lo que respecta a los modelos de datos de VIA Software, VIA es y seguirá siendo su propietaria; salvo pacto en contrario, los datos introducidos en dichos modelos de datos son y seguirán siendo del Cliente. Al término de la Suscripción, VIA entregará dichos datos al Cliente, a petición de este, en formato ASCII, una vez que el Cliente haya cumplido todas sus obligaciones derivadas de dicha Suscripción. El Cliente deberá haber presentado esta solicitud a VIA dentro del plazo de 1 mes desde la terminación de la Suscripción; en su defecto, VIA podrá exigir una remuneración por la puesta a disposición de dichos datos y/o negarse a ponerlos a disposición.
4. El Cliente obtiene exclusivamente los derechos y facultades de uso no exclusivos e intransferibles que se le otorguen expresamente en la Suscripción.
5. En virtud de la Suscripción, el Usuario tiene derecho a utilizar los datos de VIA Software. No obstante, este derecho de uso se limita a los datos de VIA Software relativos al Área de Trabajo del Usuario.
6. El Usuario tiene derecho a divulgar los datos de VIA Software, en forma elaborada o no, por ejemplo a través de un sitio web, un comunicado de prensa o una entrevista, con indicación de la fuente.
7. Además, el Usuario tiene derecho a incorporar los datos de VIA Software en sus propios documentos o publicaciones y a reproducirlos, con indicación de la fuente.
8. Los datos que se indiquen como procedentes de terceros solo podrán utilizarse con mención clara de dichos terceros, de forma idéntica a como se hace en VIA Software. VIA puede limitar este uso por parte del Usuario.
9. No se permite al Usuario transmitir datos a terceros, salvo en los casos indicados en este SLA, en ninguna forma ni para ninguna aplicación, a menos que en este SLA o en la suscripción se disponga otra cosa.
10. No obstante, se permite el uso de los datos por parte de consultoras que trabajen por encargo del Usuario, pero única y exclusivamente para el fin del encargo de que se trate. Una vez concluido el encargo, este uso deberá cesar de inmediato. El Cliente y el Usuario garantizan frente a VIA y, en su caso, frente al Agente Comercial que dichos terceros actúan de conformidad con este SLA.
11. Se permite el uso de los datos por parte de otras administraciones públicas que operen dentro del Área de Trabajo del Usuario, siempre que dicho uso sea limitado y no dé lugar a una situación en la que, para esas otras administraciones públicas del Área de Trabajo del Usuario de que se trate, ya no sea en la práctica necesario o conveniente contratar ellas mismas una Suscripción.
12. En caso de uso de los datos por parte de consultoras u otras administraciones públicas, conforme a los apartados 10 y 11 respectivamente, el Cliente y el Usuario son responsables de la distribución de los Códigos de Acceso entre dichas consultoras u otras administraciones públicas. VIA facilitará al Cliente, a

petición de este, un resumen, periódico o no, de los accesos a VIA Software obtenidos por el Usuario, las consultoras y otras administraciones públicas. En dicho resumen se indicará, entre otras cosas, durante cuánto tiempo se ha tenido acceso a VIA Software. El Cliente y el Usuario manifiestan de antemano su conformidad con ello.

13. VIA y, en su caso, el Agente Comercial tienen derecho a comprobar en cualquier momento si el Cliente y el Usuario han cumplido lo dispuesto anteriormente en esta cláusula, sin que para ello se requiera el consentimiento del Cliente y del Usuario, y a adoptar, si fuera necesario, medidas legales. VIA está facultada además para conceder el mismo derecho a los terceros a que se refiere el apartado 8.
14. El Cliente y el Usuario mantendrán indemnes a VIA, al Agente Comercial y a los terceros mencionados en el apartado 8 frente a toda reclamación de terceros derivada de la divulgación de los datos de VIA Software a que se refiere el apartado 6.
15. El Cliente y el Usuario mantendrán indemnes a VIA, al Agente Comercial y a los terceros mencionados en el apartado 8 frente a toda reclamación de terceros derivada de la incorporación de los datos de VIA Software en documentos o publicaciones propios y de su reproducción, a que se refiere el apartado 7.

Artículo 11. Infracción de derechos de terceros

1. Si un tribunal competente establece de forma firme, en un procedimiento judicial contra VIA, que el VIA Software suministrado por VIA infringe un derecho de propiedad intelectual de un tercero, VIA, a su elección, sustituirá el VIA Software por software que no infrinja el derecho en cuestión, procurará adquirir un derecho de uso al respecto o reembolsará al Cliente el precio pagado por dicho VIA Software, deducida una remuneración razonable por el uso anterior.
2. En relación con cualquier infracción de derechos de terceros, VIA no tiene otras obligaciones que las indicadas en el apartado primero.

Artículo 12. Nivel de servicio

1. VIA mantendrá los datos de VIA Software lo más actualizados posible, en la medida en que ello esté a su alcance. Debe tenerse en cuenta a este respecto que parte de la información tratada en VIA Software es suministrada por terceros.
2. La mesa de ayuda de VIA está a disposición de los Usuarios en días hábiles neerlandeses, entre las 8:30 y las 17:00 horas, en el número de teléfono +31 73 657 9115 y por vía digital mediante un formulario en el software o a través de info@via.nl. VIA no está organizada para prestar servicio las 24 horas, los siete días de la semana. Si la mesa de ayuda está a cargo del Agente Comercial, los datos de disponibilidad pueden consultarse en www.via.software y en el sitio web del Agente Comercial. El tiempo de respuesta es de un máximo de 4 horas de oficina, en las tres formas de contacto mencionadas.
3. VIA Software funciona completamente en la web (web-based) y con la tecnología de Software como Servicio (Software as a Service, SaaS), lo que significa que, para acceder a VIA Software, el Usuario solo necesita disponer de una computadora equipada con un navegador de internet habitual. Por lo demás, el Usuario no necesita instalar ni adquirir hardware o software especial. Para poder acceder a VIA Software,

el Usuario debe disponer de un acceso adecuado a internet.

4. Solo es posible trabajar con VIA Software si el navegador puede utilizar los estándares de cifrado más recientes del protocolo HTTPS; para ello, VIA aspira a obtener la calificación de nivel A en SSL Labs.
5. VIA realizará de forma continua el mantenimiento técnico de VIA Software y, cuando sea necesario, lo adaptará a los avances técnicos más recientes. Ello no ocasiona inconvenientes al Usuario ni limita la disponibilidad. En el caso excepcional, aplicable única y exclusivamente a VIA Statistiek, de que exista la posibilidad de que el Usuario se vea no obstante afectado por el mantenimiento, este se realizará fuera del horario de oficina, en un período de bajo uso. En ese caso, se cerrará automáticamente la sesión del Usuario.
6. La comunicación sobre todas las formas de mantenimiento, incidencias, actualizaciones, nuevos archivos de datos y anuncios se realiza mediante notificaciones en el software. Además, el Usuario recibe un correo electrónico en caso de notificaciones no vistas. La configuración predeterminada para ello es de 1 semana. El Usuario puede ajustarla a su criterio.
7. VIA ha externalizado el alojamiento web de VIA Software en IS (Interned Services), con sede en Ámsterdam, sobre la base de un SLA Dedicated Hosting. VIA es responsable de cualquier acción u omisión de IS y de los defectos del alojamiento web en cuestión.
8. VIA hará todo lo posible por mantener VIA Software accesible de forma continua, con un nivel de calidad aceptable. VIA Software ofrece, conforme al SLA con IS, la siguiente disponibilidad:
 - a. Ventana de servicio (Service Window): 24x7
 - b. Tiempo de respuesta en horario de oficina: 1 hora
 - c. Tiempo de respuesta fuera del horario de oficina: 4 horas
 - d. Disponibilidad: 98 %
9. Queda excluida toda responsabilidad de VIA y, en su caso, del Agente Comercial por interrupciones del acceso a VIA Software o por un acceso deficiente a VIA Software, en la medida en que su causa sea atribuible a terceros.

Artículo 13. Precios, tarifas y pago

1. Todos los precios y tarifas se expresan en euros y no incluyen el impuesto al valor agregado y/u otros gravámenes.
2. VIA podrá ajustar anualmente las tarifas de una Suscripción. Dicho ajuste nunca será superior al índice aplicable a los Servicios (el suministro de VIA Software, bienes y demás prestaciones de servicios), publicado por la Oficina Central de Estadística de los Países Bajos (Centraal Bureau voor de Statistiek, CBS). VIA podrá apartarse de ello en la ejecución o el funcionamiento efectivo de la Suscripción en países distintos de los Países Bajos.
3. Por lo demás, en caso de circunstancias que incrementen el precio de costo, VIA estará facultada para modificar los precios y tarifas que aplica. Si la modificación supone un aumento superior al 10 %, o si se produce dentro de los tres meses siguientes a la celebración del Contrato con el Cliente, el Cliente tendrá

derecho a resolver el Contrato con VIA. Este derecho caduca el decimoquinto día siguiente a la fecha de la primera factura enviada al Cliente después del aumento de los precios y tarifas.

4. VIA podrá ajustar anualmente las tarifas de una Suscripción.
5. No obstante, durante la vigencia de la Suscripción seguirán aplicándose las tarifas vigentes en el momento de su celebración o de la prórroga correspondiente de la Suscripción.
6. En caso de modificación de las tarifas conforme al apartado 2, VIA o, en su caso, el Agente Comercial enviará al Usuario, con amplia antelación al inicio del plazo de preaviso, una relación de las tarifas que regirán en caso de prórroga.
7. La facturación se efectúa antes del inicio del Período de Suscripción correspondiente. En caso de varios años, la facturación se efectuará antes del inicio del nuevo año.
8. Las facturas deberán pagarse, sin suspensión ni compensación, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la factura. Vencido este plazo, el Cliente incurrirá en mora de pleno derecho, adeudará un interés moratorio equivalente al interés legal (comercial) vigente y podrán suspenderse los trabajos.

Artículo 14. Bloqueo del acceso

1. VIA puede bloquear el acceso del Usuario a VIA Software si se comprueba que el Usuario ha infringido el SLA, si existe un uso indebido de VIA Software por parte del Usuario, o si el Usuario ha causado o amenaza con causar daños a VIA Software o, en su caso, al Agente Comercial.
2. Este bloqueo puede producirse sin aviso previo alguno ni indicación de motivos. En caso de bloqueo, ni VIA ni, en su caso, el Agente Comercial estarán obligados a indemnización alguna.

Artículo 15. Privacidad

1. El Cliente garantiza que se cumplan todas las disposiciones legales relativas al tratamiento de datos personales, que se hayan efectuado todas las notificaciones prescritas y que se hayan obtenido todos los consentimientos requeridos para el tratamiento de datos personales. El Cliente facilitará a VIA, a su primera solicitud, toda la información al respecto.
2. El Cliente mantendrá indemne a VIA frente a toda reclamación de terceros que pudiera interponerse contra VIA por infracción de las disposiciones legales relativas al tratamiento de datos personales por parte del Cliente y/o de los Usuarios que, en virtud de la Suscripción, obtengan acceso a VIA Software.
3. En relación con cualquier infracción de derechos de terceros, VIA no tiene otras obligaciones que las indicadas en el apartado 1.

Artículo 16. Responsabilidad

1. La responsabilidad total de VIA y, en su caso, del Agente Comercial por un incumplimiento imputable de las obligaciones derivadas de la Suscripción o por cualquier otro motivo se limita a la indemnización de los daños materiales directos. Además, esta responsabilidad se limita como máximo al importe facturado por el Período de Suscripción de que se trate. Este importe no incluye el IVA ni los posibles gravámenes que pueda haber impuesto un gobierno extranjero.

2.

Queda excluida la responsabilidad de VIA y, en su caso, del Agente Comercial por daños indirectos y consecuenciales, tales como ahorros no obtenidos, daños por paralización de la actividad empresarial y daños derivados de reclamaciones contra el Cliente y/o el Usuario.

3. Queda excluida la responsabilidad de VIA y, en su caso, del Agente Comercial por corrupción, destrucción o pérdida de datos o documentos.
4. El derecho a indemnización caduca si el daño no se ha notificado por escrito a VIA y, en su caso, al Agente Comercial a la mayor brevedad posible y, a más tardar, dentro de los 8 días hábiles neerlandeses siguientes a su producción.
5. Toda acción de indemnización de daños o de otra índole contra VIA o, en su caso, contra el Agente Comercial caduca a los veinticuatro meses de su nacimiento.

Artículo 17. Fuerza mayor

1. Ni VIA, ni el Agente Comercial, ni el Cliente, ni el Usuario estarán obligados a cumplir obligación alguna mencionada en la Suscripción o en el SLA si no pudieran hacerlo a causa de fuerza mayor.
2. Se entiende aquí por fuerza mayor, entre otros:
 - a. La fuerza mayor de los proveedores de VIA, entre ellos RWS, la Policía, SPV, SEPS, TomTom, HERE e IS;
 - b. La falta de cumplimiento debido, por parte de terceros, de obligaciones de suscripción y licencias, cuando dichas obligaciones de suscripción y licencias se impongan al Cliente en este SLA;
 - c. Las medidas gubernamentales;
 - d. Los cortes de electricidad, las interrupciones de internet y las interrupciones de la red telefónica;
 - e. La guerra y los desastres naturales;
 - f. La ocupación de centros de trabajo y la huelga.
3. Si una situación de fuerza mayor se prolonga más de noventa días, tanto VIA como el Cliente tendrán derecho a resolver la suscripción por escrito. En tal caso, la parte ya transcurrida del período de suscripción se liquidará proporcionalmente, sin que las partes se adeuden nada más entre sí.

Artículo 18. Cesión de derechos y obligaciones

1. El Cliente no está facultado para ceder a un tercero los derechos y obligaciones derivados de la Suscripción sin el consentimiento por escrito de VIA.

Artículo 19. Condiciones especiales

1. No se permite al Cliente y/o al Usuario hacer públicos resultados de la Base de Datos respecto de los cuales no se sea administrador vial ni se cuente con autorización del administrador vial.
2. Al celebrar la Suscripción, el Usuario acepta asimismo las condiciones de HERE que se reproducen a continuación, que deben considerarse además estipulaciones en favor de tercero en beneficio de HERE.
 - a. No se permite al Usuario extraer y/o exportar de VIA Software datos de Traffic Analytics, ni parte de los datos, en ninguna forma (solo visualización, view only).
 - b. Solo se permite al Usuario distribuir los informes

de Trayecto con datos de velocidad de HERE dentro del área de trabajo licenciada de VIA Software Snelheden y únicamente a organizaciones públicas, por ejemplo a concejales. No se permite al Usuario utilizar el informe de Trayecto para fines dirigidos al consumidor (consumer facing) y públicos, como por ejemplo un sitio web abierto al público.

3. Al celebrar la Suscripción, el Usuario acepta asimismo las condiciones de SEPS que se reproducen a continuación, que deben considerarse además estipulaciones en favor de tercero en beneficio de SEPS. a. No se permite al Usuario extraer y/o exportar de VIA Software datos de origen de MobielSchadeMelden.nl, ni parte de los datos de origen, en ninguna forma. b. Se permite al Usuario utilizar los datos de MobielSchadeMelden.nl o sus derivados bajo la condición expresa de que se utilicen exclusivamente en el marco de hacer visible la seguridad vial a través de la plataforma VIA Software y de las demás aplicaciones de seguridad vial de VIA vinculadas a ella.
4. Para los Usuarios belgas de VIA Software con siniestros de tránsito rige que VIA no puede ofrecer soporte para la creación de un archivo de exportación desde el denominado ISLP, ya que VIA no tiene autorización de acceso a la denominada red Hilde y, por tanto, no tiene acceso al ISLP.

Artículo 20. Ley aplicable y controversias

1. El presente SLA se rige por el derecho neerlandés. Se excluye la aplicabilidad de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (Convención de Viena), en caso de que fuera aplicable.
2. Las partes procurarán resolver las controversias que pudieran surgir en relación con el Contrato, en primer lugar, mediante consultas mutuas y, de no alcanzarse un acuerdo, mediante la intervención de un mediador adscrito al Instituto Neerlandés de Mediación (Nederlands Mediation Instituut, NMI). Las controversias restantes, incluidas las relativas a la existencia y la validez del Contrato, se someterán en primera instancia exclusivamente al tribunal competente del distrito judicial (arrondissement) de Oost-Brabant.