

## Normas de funcionamiento

De acuerdo con las siguientes condiciones, WEBVORK LLP, establecida y registrada en el Reino Unido con número de registro OC421818, y cuya oficina está registrada (lugar de creación) Wisteria Grange Barn, Pikes End, Pinner, England, HA5 2EX, le ofrece servicios de empresa como está descrito en este documento.

¡Atención! Estas condiciones se aplican solo a personas que son residentes fiscales fuera del Reino Unido e Irlanda del Norte. Si usted es residente fiscal del Reino Unido e Irlanda del Norte, no tiene que aceptar estos términos y condiciones y no puede trabajar con nosotros. Al aceptar estas condiciones, usted garantiza que es residente fiscal fuera del Reino Unido e Irlanda del Norte, y nos pagará de inmediato en caso de que se nos cobre alguna cantidad debido a su residencia fiscal.

## Requisitos para Webmasters

El webmaster acepta no realizar ninguna acción que afecte el trabajo de la red de afiliados de webvork.com. Tales acciones son intentos de perjudicar técnicamente el rendimiento de los servidores de la red asociada, intentos de romper los mecanismos de defensa, usar virus, troyanos y otros softwares malignos para cualquiera de sus propósitos. Utilizar algún ataque de fuerza brutal, ataques de denegación de servicio (DdoS), correo no deseado, uso de enlaces y cualquier otro proceso que pueda dañar el trabajo de la red asociada. Quedan prohibidas las cuentas múltiples en la red de afiliados. Un webmaster solo puede tener 1 cuenta activa en webvork.com.

El webmaster está obligado a responder inmediatamente a las solicitudes y pedidos de la Administración del Programa de Afiliados, ocuparse de las causas de las quejas de los anunciantes con respecto al contenido de los materiales publicitarios, así como las fuentes y los métodos de los materiales publicitarios. Si en un periodo de 12 horas no se ha recibido respuesta a la solicitud y petición de la Administración, la Administración tiene el derecho de imponer sanciones al webmaster.

El webmaster está obligado a seguir estrictamente estas reglas.

## Requisitos para las fuentes de tráfico de webmaster

Las fuentes de tráfico en el software webvork.com pueden ser:

- Sitios propios de webmasters;
- Sistemas de publicidad contextual;
- Sistemas de campañas de intriga;
- Redes sociales;
- Tráfico Doorway;
- Todas las demás fuentes que se hayan acordado previamente con la Administración de webwork.com.

## Restricciones en el trabajo con webvork.com

Cuando se trabaja con el software webvork.com, el webmaster tiene prohibido:

- Utilizar fuentes no aprobadas y prohibidas por la Administración;
- Utilizar fuentes que infrinjan las leyes de los países con tráfico y oferta con los que trabaja el Webmaster;
- Utilizar fuentes que promuevan la intolerancia por raza y género;
- Utilizar fuentes que contengan algún código malicioso;
- Empeorar el sistema de cualquier manera, **incluyendo**:
  - Realizar acciones de pago por su cuenta;
  - Forzar acciones de destino que deben ser realizadas por otros usuarios como resultado de una solicitud, recompensa, engaño o tergiversación.
- Ocultar referer;
- Cambiar la dirección IP dentro de la misma subred o usando servidores proxy y anonimizadores;
- Utilizar correos spam;
- Proporcionar a los usuarios información falsa o inexacta sobre los productos para fomentar la compra;
- Iniciar acciones específicas automáticas de los visitantes utilizando scripts, bots y cualquier otro medio;
- Está prohibido utilizar cualquier tipo de cookie stuffing (cookie dropping);
- Está prohibido utilizar scripts que permitan cookies de sitios que el Usuario no haya visitado o visto;

- Está prohibido reorganizar, sustituir, eliminar las cookies de un Usuario a otros que no pertenecen a los sitios que el Usuario ha visitado;
- Ignorar las solicitudes de la Administración para proporcionar datos sobre las fuentes de tráfico o cualquier otra información relacionada con las actividades de Webmasters en el programa de afiliados webvork.com;
- Engañar de cualquier manera a la Administración;
- **Poner anuncios:**
  - de Recursos que violan las normas legales, morales y éticas;
  - Con llamamientos a la violencia, a la crueldad, a cometer actos ilegales;
  - promoviendo actitudes negativas hacia las personas que no utilizan los bienes/servicios anunciados;
  - indicando que los bienes/servicios anunciados son aprobados por las autoridades públicas;
  - fomentando el consumo de tabaco y de alcohol;
  - usando palabras abusivas, imágenes obscenas y ofensivas, comparaciones y expresiones, símbolos oficiales del estado (banderas, emblemas, himnos), símbolos religiosos, objetos de patrimonio cultural;
  - utilizando los mecanismos de "aumento" del volumen de servicios prestados;
  - con cualquier violación especificada por la ley.

### **Procedimiento para sancionar al webmaster**

Si el Webmaster incumple las reglas de trabajo con el sistema, la Administración se reserva el derecho de imponerle sanciones. Las sanciones pueden ser la imposición de una multa a los Webmasters (el retiro parcial del sueldo para compensar el daño al anunciante) o el bloqueo completo de la cuenta de Webmasters y la retención de fondos en el sueldo a favor del anunciante en su totalidad.

Por la transferencia al Cliente de los datos personales del Usuario sin el consentimiento de este último, el Webmaster es responsable con la imposición de una multa de cinco mil euros.

### **Recuperación de pérdidas**

Si terceras personas (Usuarios, Anunciantes, agencias gubernamentales, etc.) imponen una reclamación sobre el incumplimiento de la ley como resultado de las acciones del Webmaster, y le imponen una multa al Cliente o a sus representantes (si corresponde), la otra Parte está obligada a reembolsar inmediatamente dichas pérdidas de propiedad por el monto impuesto por el Cliente. Por la demora en el pago, el Cliente debe pagar al administrador de la web una multa del 0.01% de la cantidad impaga por cada día de retraso, pero no más del 5% de la cantidad impaga. La acumulación de intereses se produce solo desde el momento de la recepción de la solicitud por escrito del administrador del sitio.

### **Calidad de servicio**

Los servicios de publicidad se consideran de baja calidad si se prestan:

- mediante acciones prohibidas por el Acuerdo;
- en violación de las normas establecidas por la Oferta;
- al procesar los datos personales del Usuario, el webmaster no aseguró la recepción del consentimiento del Usuario para procesar los términos del Acuerdo y/o la Oferta.

Los servicios de publicidad de calidad inferior no son pagados por el Cliente. En los casos en que el Cliente ya pagó los servicios, pero luego resultó que eran de mala calidad, el Webmaster está obligado a devolver la cantidad de dinero recibida.

### **Cuentas de los Webmaster**

Los pagos a los webmasters se realizan en los sistemas de pago seleccionados por ellos y disponibles en el sistema. Los pagos se realizan una vez a la semana, los jueves. Los costos bancarios en el país del Webmasters correrán a cuenta del webmaster.

Los pagos anticipados también están disponibles de acuerdo con el administrador personal de Webmasters. El importe mínimo en el saldo para la generación del pago previsto es de 60 euros.

Si la Administración tiene dudas sobre la calidad del tráfico del Webmaster, la Administración se reserva el derecho de inspeccionar el tráfico. El periodo de inspección es de 20 días. Durante dicha inspección se suspenden los pagos programados al webmaster. El webmaster está obligado a calcular y pagar impuestos de forma independiente en el país del cual es residente.

La administración se reserva el derecho de cambiar estas reglas en cualquier momento y sin previo aviso. Los cálculos se realizan de acuerdo con los detalles especificados por las Partes. El webmaster debe indicar

sus requisitos en el sistema y mantenerlos actualizados en este sistema, actualizándolos inmediatamente en caso de cambios.

### **Descargo de responsabilidad**

La administración no es responsable de las acciones de los webmasters que den lugar a una violación de los derechos de terceras personas.

La administración no es responsable del contenido de la información publicada por los webmasters y/o los anunciantes.

La administración tiene el derecho de no responder a solicitudes, apelaciones y cartas que no contengan los detalles del apelante.

La administración no es responsable de los datos de registro que fueron especificados por el webmaster y o el anunciante al interactuar con los formularios de registro.

Los usuarios son los únicos responsables del uso de los productos adquiridos por ellos a través del campo de información del sitio, así como de las consecuencias de dicho uso.

## **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD**

### **1. El plazo del contrato.**

1.1. El cliente solicita a un proveedor de servicios que realice servicios de marketing en Internet (en lo sucesivo, "servicios") de acuerdo con los términos del contrato.

1.2. El contrato se celebra por tiempo indefinido.

1.3. Los servicios acordados se prestan fuera del Reino Unido e Irlanda del Norte.

### **2. El objeto de trabajo.**

2.1. El proveedor de servicios gestiona y trabaja con campañas publicitarias en internet.

2.2. Descripción de las principales tareas, objetivos y metas: publicidad y promoción de campañas coordinadas en mercados de destino.

2.3. El Contratista desempeña sus funciones de acuerdo con las reglas de trabajo establecidas por el Cliente, la descripción del servicio y otras reglas y legislación.

2.4. Los objetivos del servicio son determinados y monitoreados por los gerentes responsables del lado del cliente.

2.5. El proveedor del servicio debe realizar sus tareas con lealtad, teniendo en cuenta los beneficios del cliente, de acuerdo con sus conocimientos y habilidades, así como con la diligencia que surja de las características del servicio. El proveedor del servicio debe evitar cualquier acción o incumplimiento de su parte que pueda poner en peligro el buen nombre del cliente, las relaciones sociales, las relaciones con el cliente o los intereses económicos, o puede causar daños financieros o no financieros al cliente o a terceros.

2.6. El proveedor del servicio debe respetar la reputación del cliente ante los ojos de otros clientes, socios comerciales y el público, y evitar cualquier actividad o incumplimiento de las obligaciones que puedan causar insatisfacción a los clientes o socios comerciales o críticas públicas.

## **OFERTA**

### **entrar en un acuerdo de información y servicios Londres, Reino Unido, versión del 5 de abril de 2018**

WebVork LLP, en lo sucesivo denominado WebVork y/o "Cliente", ofrece esta Oferta para celebrar un Acuerdo de Servicios de Información y Referencia. Al aceptar esta Oferta, usted, en lo sucesivo, ("Contratista"), acepta los términos y condiciones del Acuerdo, los procedimientos y los montos establecidos en esta Oferta. Además, el Cliente y el Contratista, conjuntamente denominados las "Partes", han celebrado este Acuerdo (en adelante, el "Acuerdo").

### **Conceptos y definiciones**

**"Cliente"** - es una de las partes en el Acuerdo registrado en el Reino Unido con número de registro OC421818 y cuya oficina registrada se encuentra en: Wisteria Grange Barn, Pikes End, Pinner, England, HA5 2EX.

**"Contratista"** - una persona que ha cumplido la mayoría de edad, tiene capacidad legal y no es residente fiscal del Reino Unido ni de Irlanda del Norte.

**“Cliente”** - individuos que reciben o consumen servicios y tienen la oportunidad de elegir entre diferentes servicios.

**"Sistema"** - es un sistema informático WebVork que registra las acciones de la Contraparte y redirige los paquetes de tráfico de voz, que es una red de computadoras (servidores), software y bases de datos.

**"Territorio"** - el territorio del Reino Unido e Irlanda del Norte.

**"Dispositivo"** - es el dispositivo del Contratista desde el cual el Contratista obtiene o puede acceder al Sistema. El dispositivo y su software deben cumplir con los requisitos del Contratista.

**"Cuenta de usuario"** - es un registro electrónico que se encuentra en el Sistema y se relaciona con (y solo para) el Contratista, que incluye información sobre el Contratista y sus acciones en el Sistema, en particular, los datos de identificación para acceder al Sistema.

**"Datos personales"** - significa cualquier información relacionada con un Cliente identificado o identificable ("sujeto de datos"). Un Cliente identificable es aquel que puede identificarse, directa o indirectamente, en particular, por referencia a un conjunto de identificadores, como el nombre completo, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.

**"Sitio"** - es el sitio web webvork.com.

## **1. CUESTIÓN OBTEJO DEL ACUERDO**

1.1. El Cliente designa, y el Contratista realiza el Trabajo (en adelante, el "Trabajo") de información y referencia informando a los Clientes actuales y potenciales por teléfono, a saber:

- consulta detallada de los clientes;
- recopilación de datos sobre solicitudes verbales;
- registro de solicitudes de llamadas de clientes;
- garantizar la seguridad de los datos encomendados al Contratista, y el Cliente se compromete a aceptar y pagar los resultados del Trabajo.

1.2. El Cliente tiene el derecho a emitir instrucciones al Contratista en forma de Asignación enviada al Contratista vía electrónica. La asignación contiene una lista de los Trabajos requeridos, los plazos para su desempeño y otra información a discreción del Cliente. Sin asignaciones determinadas, el Contratista realiza el Trabajo especificado en el Sistema.

1.3. El Contratista se compromete a realizar el Trabajo, observando las condiciones obligatorias para la ejecución del Trabajo, establecidas por el Cliente.

1.4. Para realizar el Trabajo, el Cliente envía los datos necesarios al Contratista a través del Sistema para la conexión a la telefonía IP, siempre que el Contratista pague de forma independiente los gastos relacionados con su equipo, Dispositivos, servicios de comunicación, etc.

1.5. La calidad de los informes se verifica, en particular, de acuerdo con las Reglas para evaluar los informes del Contratista (en adelante, las "Reglas") establecidas en el Apéndice No. 1 de la Oferta.

1.6. El trabajo se realiza fuera del Territorio y mientras que el Contratista no sea residente fiscal del país ubicado en el Territorio. Si, durante el proceso de Trabajo, el Cliente encuentra que el Trabajo se realiza en el Territorio o por un residente fiscal del país ubicado en el Territorio, el Cliente tiene el derecho de terminar el acceso del Contratista al Sistema y exigir una compensación por daños.

## **2.ACUERDO Y ORDEN DE EJECUCIÓN**

2.1. El Contratista acepta la Oferta, proporcionando los siguientes datos (para el registro en el Sistema):

- idiomas que el Contratista habla con fluidez;
- detalles de pago;
- aceptación de la Oferta y las declaraciones del Contratista con respecto al Acuerdo;
- la primera entrada en el Sistema después de que el Cliente apruebe el registro del Contratista.

Oferta efectiva a partir de la fecha especificada anteriormente. La versión de la Oferta puede modificarse a discreción del Cliente y publicarse en el sitio web. La oferta entra en vigor después de que el Contratista haya completado los pasos anteriores.

2.2. El cliente no está obligado a registrar al Contratista en el Sistema. El cliente registra al Contratista en el Sistema a su discreción. El cliente no está obligado a explicar las razones de la negativa de registro al Contratista.

2.3. El Sistema está programado de tal manera que el Contratista no puede usar el Sistema y realizar el Trabajo hasta que lea, comprenda y acepte la Oferta.

### **3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

#### **3.1. El Contratista deberá:**

3.1.1. realizar el Trabajo de forma independiente, sin involucrar a terceros.

3.1.2. garantizar la seguridad, el uso adecuado de los materiales y la información necesaria para la realización el Trabajo, después de su recepción.

3.1.3. notificar inmediatamente al Cliente y, antes de que reciba más instrucciones del Cliente, suspender el Trabajo si se encuentra lo siguiente:

- materiales/información inapropiados o defectuosos transmitidos por el Cliente;
- el cumplimiento de la instrucción del cliente según el método de ejecución del trabajo tiene consecuencias que potencialmente no son rentables para el cliente;
- cualquier otra circunstancia fuera del control del Contratista que pueda afectar a la calidad y al tiempo del Trabajo o interferir en la ejecución del Trabajo a tiempo.

Si Contratista no advirtió al Cliente sobre tales circunstancias, o continuó con el Trabajo, sin esperar la respuesta del Cliente, no puede acogerse a estas circunstancias cuando se hagan reclamaciones correspondientes contra el Contratista o el Contratista contra el Cliente.

#### **3.2. El cliente se compromete a:**

3.2.1. proporcionar al Contratista los materiales educativos y / o informativos necesarios para el Trabajo.

3.2.2. proporcionar al Contratista toda la información necesaria para el informe requerido.

3.2.3. aceptar el Informe dentro del plazo previsto en este documento.

3.2.4. notificar al Contratista las deficiencias identificadas en el Trabajo, que los métodos de aceptación de rutina no pudieron identificar, dentro del plazo de un mes desde su detección.

### **4. USO DE LA CUENTA DE USUARIO**

4.1. El Contratista debe tomar medidas para evitar que terceras personas accedan a la Cuenta de usuario y al Dispositivo desde el cual el Contratista toma medidas en el Sistema. El Contratista no tiene derecho a transferir a terceros los datos requeridos para la autorización en el Sistema o para proporcionarle a terceras personas acceso al Sistema después de que el Contratista haya aprobado la autorización.

4.2. El usuario, cuando trabaja con el Sistema utilizando la Cuenta de Usuario, toma medidas para que las Partes asocien la procedencia, modificación y terminación de sus derechos y obligaciones. El contenido de algunos de los pasos anteriores y sus consecuencias que no se enumeran en el sistema se describen en el Sistema.

4.3. Si se pierde la contraseña, el acceso del Contratista al Sistema se restablecerá a petición del Contratista. El cliente tiene el derecho de hacer cualquier pregunta adicional para recuperar la contraseña. El Cliente no está obligado a recuperar la contraseña si le parece que no hay una identidad absoluta entre el Contratista y la persona que realiza la solicitud de recuperación de la contraseña. En este caso, el Cliente puede requerir que el Contratista tome medidas adicionales para la identificación (asistencia personal, certificación notarial, etc.) y el Contratista debe realizar estos pasos para recuperar la contraseña.

### **5. REMUNERACIÓN Y PROCESO DE PAGO**

5.1. El mes de informe se establece igual al mes actual en calendario en el que se realiza el Trabajo (en adelante, el "período de informe").

5.2. El pago del contratista se calcula según cada período de informe en el Sistema. El Cliente puede reducir o aumentar el pago base de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en las Normas. El pago por los Trabajos realizados se pagará por el período de informe a más tardar el décimo día del mes actual posterior al período de informe, si el Cliente no tiene objeción a los Servicios prestados. El cliente tiene derecho a pagar una remuneración antes del final del período de informe.

5.3. El cliente proporciona un informe sobre los servicios prestados y la remuneración acumulada mediante la publicación de información en el Sistema o de cualquier otra forma acordada por las Partes.

5.4. El pago al Contratista se realizará mediante transferencia bancaria o mediante un sistema de pago electrónico utilizando los datos del Contratista especificados por el Contratista en el Sistema o de otro modo, según lo acordado por las Partes.

5.5. El contratista paga los impuestos por su cuenta, de acuerdo con su residencia fiscal. El cliente paga la remuneración sin ningún tipo de deducciones y retenciones en garantía.

### **6. CONFIDENCIALIDAD**

6.1. Cualquier información (oral o escrita) recibida por el Contratista por parte del Cliente, sus representantes y/o entidades legales (empleados de estas entidades legales) controlada por el Cliente y/u otras entidades legales e individuos que están directa o indirectamente relacionados con WebVork, es



información confidencial de WebVork , que constituye un secreto comercial de WebVork, independientemente de la existencia de una indicación especial de la naturaleza confidencial de esta información (en adelante, “Información”/“Información confidencial”).

6.2. Cualquier transferencia de esta información a terceros solo es posible con el consentimiento previo por escrito de WebVork, con la excepción de los casos necesarios para cumplir con las obligaciones estipuladas en los contratos de derecho civil con WebVork, así como en relación con los requisitos de la legislación inglesa.

6.3. El Contratista notificará sin demora a WebVork de cualquier hecho de divulgación o amenaza de divulgación, recepción ilegal o uso ilegal de información que sea confidencial y constituya un secreto comercial, a terceras personas, que hayan sido cometidos por el Contratista o que estén en su conocimiento.

6.4. Toda la información y los documentos elaborados por el Contratista después de la fecha de firma de este documento, de conformidad con las obligaciones contractuales con WebVork, son propiedad exclusiva de WebVork.

6.5. WebVork tiene el derecho unilateral de elevar el estado de privacidad de cualquier información, con la notificación correspondiente del Contratista.

6.6. El Contratista mantendrá este Acuerdo de manera confidencial, adoptando esfuerzos razonables y adecuados, de acuerdo con las normas profesionales, y, en particular, se abstendrá de revelar a terceros el carácter confidencial de la información transmitida al Contratista, si dicho cumplimiento de las disposiciones sobre confidencialidad no contradice la legislación inglesa.

6.7. Los requisitos de este artículo no se aplican a:

- Información que es bien conocida;
- Divulgación información sobre WebVork a terceras personas sin restricciones;
- Divulgación de información de acuerdo con los requisitos de la ley aplicable.

6.8. El Contratista debe divulgar información confidencial a las autoridades gubernamentales que sean competentes para solicitar dicha información, de acuerdo con la ley aplicable, sobre la base de una solicitud debidamente ejecutada de dicha información, siempre que el Contratista no sea responsable de dicha divulgación, pero sea responsable de su contenido.

6.9. El contratista debe:

- mantener la confidencialidad de la información mediante esfuerzos razonables y adecuados;
- no divulgar información confidencial, **incluida:**
  - información sobre la estructura organizativa, información que divulga el sistema de control de WebVork, en particular, información sobre cambios;
  - Información sobre los métodos de control originales utilizados por WebVork;
  - Información sobre la preparación, adaptación y aplicación de decisiones administrativas individuales de WebVork relacionadas con asuntos comerciales, organizativos y otros;
  - información sobre los lugares, objetivos, temas y resultados de reuniones y conferencias de representantes de la administración de WebVork;
  - información que refleja el sistema de seguridad, modos de acceso y sistema de equipos de protección;
  - Información sobre proyectos Webvork en desarrollo, planes de desarrollo y acciones;
  - información sobre regulaciones internas de webvork.
- abstenerse de divulgar y copiar información confidencial que constituya un secreto comercial, que sea propiedad de WebVork y sus contratistas;
- informar a WebVork sobre todas las terceras personas que puedan ser perjudiciales para los intereses de WebVork;
- notificar a WebVork sobre la pérdida o falta de información que constituya un secreto comercial y otros hechos que puedan conducir a la divulgación de secretos comerciales de WebVork, así como sobre las causas de filtración de información.

6.10. El régimen de confidencialidad se aplicará durante la vigencia del Acuerdo y durante el periodo de cinco (5) años después de su vencimiento.

## 7. PROTECCIÓN DE DATOS

7.1. Todos los Datos personales deben procesarse de acuerdo con el Reglamento (CE) 2016/679 sobre la protección de personas físicas con respecto al procesamiento de datos personales y las normas relativas a la libre circulación de datos personales. Se procesa únicamente con el propósito de ejecutar, administrar y

monitorear la implementación del Acuerdo.

7.2. El Contratista garantiza que se ha comprometido a mantener la confidencialidad de los datos personales o está bajo la obligación apropiada de confidencialidad.

7.3. El Contratista procesa los Datos personales solo como lo indica el Cliente, recibido de acuerdo con el Apartado 8 de este Acuerdo.

**7.4. Durante el procesamiento de los Datos Personales, el Contratista deberá:**

7.4.1. utilizar los Dispositivos y el software aprobados por el Cliente para conectarse al Sistema.

7.4.2. no copiar información, no tomar fotografías y/o capturas de pantalla obtenidas en el curso de la ejecución del Trabajo sobre el Acuerdo.

7.4.3. actualizar inmediatamente el dispositivo y su software, si así lo requiere el cliente.

7.4.4. notificar al Cliente sobre el procesamiento de datos personales.

7.4.5. cumplir con los requisitos del Cliente en el momento especificado en la solicitud. Cuando no se especifique el tiempo, los requisitos del Cliente deberán cumplirse en un periodo de dos días.

7.4.6. realizar esfuerzos para evitar que terceras personas accedan a la Cuenta de usuario y al Dispositivo desde el cual el Contratista toma medidas en el Sistema.

7.4.7. no transfiera los datos necesarios para la autorización en el Sistema a terceros ni proporcione acceso al Sistema a terceros tras la autorización del Contratista.

**7.5. El cliente debe tomar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, incluidas, entre otras cosas, según las circunstancias:**

7.5.1. alias y datos personales cifrados.

7.5.2. la capacidad de proporcionar confidencialidad, integridad, disponibilidad y flexibilidad continuas de los sistemas y servicios de procesamiento.

7.5.3. la capacidad de restaurar oportunamente la accesibilidad y el acceso a los datos personales en caso de un incidente físico o técnico.

7.5.4. el proceso de pruebas regulares, puntuación y evaluación de la calidad de la efectividad de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del procesamiento.

## **8. INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS**

8.1. Las Partes intercambian información electrónica a través del Sistema y/o direcciones de correo electrónico o detalles de mensajería de Internet especificados al Cliente en el Sistema y al Contratista en su cuestionario relacionado con la Cuenta de Usuario. Un mensaje electrónico transmitido a través del Sistema y/o tales direcciones (detalles) se considerará que proviene de alguna de las Partes. Un mensaje electrónico transmitido a través del Sistema y/o tales direcciones (detalles) se considera entregado, incluso si la Parte no ha leído dicho mensaje.

**8.2. Un correo electrónico se considera entregado:**

8.2.1. cuando un mensaje enviado por correo electrónico, el día en que se envió, dentro de un plazo de 24 horas posteriores a la fecha de envío, el remitente no haya recibido el mensaje de que la carta no se entregó.

8.2.2. cuando se ha enviado un mensaje SMS en el momento de su envío, y dentro de un plazo de 24 horas posteriores a la fecha de envío el remitente no haya recibido un mensaje que indique que el SMS no se entregó.

8.2.3. cuando se ha enviado un mensaje a través de mensajería instantánea, y el operador de la mensajería instantánea confirmó su envío.

8.2.4. cuando se ha enviado un mensaje a través del sistema y el sistema ha confirmado su entrega.

## **9. COMPENSACION**

9.1. El Contratista indemnizará y protegerá al Cliente de todas los daños, pérdidas, costos, demandas, acciones, exigencias, reclamaciones, gastos, compensaciones y obligaciones que surjan del incumplimiento del Contrato y/o sus garantías (garantías). Las partes acordaron que el reembolso puede ser retenido por el Cliente de la remuneración del Contratista.

9.2. El Contratista se compromete a proteger y asegurar al Cliente y sus socios, directores, funcionarios, empleados y agentes contra cualquier reclamo de terceros relacionado con negligencia grave o mala conducta deliberada del Contratista en el cumplimiento de las obligaciones en virtud del presente Acuerdo o la violación de este Acuerdo y garantías, a menos que tales reclamos de terceros se relacionen con negligencia grave, negligencia, mala conducta intencional o violación de este de Acuerdo por cualquier persona que esté asegurada.

9.3. Las Partes acuerdan y confirman en particular que la compensación del Contratista cubrirá los daños,

pérdidas, costos, requisitos, acciones, reclamos, gastos, compensaciones y obligaciones que surjan de la violación de las condiciones y obligaciones de protección de datos previstas en este Acuerdo.

9.4. El cliente es responsable de cualquier pérdida o daño causado a sí mismo en la ejecución del Acuerdo.

## **10. CONFLICTO DE INTERESES**

10.1. El Contratista tomará todas las medidas necesarias para evitar cualquier situación que pueda amenazar la implementación imparcial y objetiva del Acuerdo. Dicho conflicto de intereses puede surgir, entre otras cosas, como resultado de intereses económicos, afiliación política o nacional, vínculos familiares o emocionales, o cualquier otro vínculo relevante o interés común. Cualquier conflicto de interés que pueda surgir durante la ejecución del Acuerdo debe ser notificado de inmediato al Cliente por escrito. En caso de tal conflicto, el Contratista tomará inmediatamente todas las medidas necesarias para resolverlo.

10.2 El cliente se reserva el derecho de verificar si tales medidas son adecuadas y puede requerir medidas adicionales, si es necesario, dentro del plazo establecido por él.

10.3. El contratista debe abstenerse de cualquier contacto que pueda poner en peligro su independencia.

## **11. DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

11.1. Este Acuerdo se rige e interpreta de acuerdo con la legislación inglesa.

11.2. Las partes deben hacer todos los esfuerzos razonables para negociar de buena fe y resolver pacíficamente cualquier disputa que surja durante la vigencia del Acuerdo. El período de negociación es de 14 (catorce) días naturales.

11.3. Las partes también resolverán las disputas enviando una solicitud por escrito a la parte culpable. El período de respuesta a una reclamación escrita es de 14 (catorce) días naturales a partir de la fecha de recepción de la reclamación por parte del culpable.

11.4. Las disputas que las partes no pueden resolver de manera amistosa pueden ser remitidas a la justicia ordinaria para que tomen una decisión.

## **12. TERMINACIÓN DEL ACUERDO**

12.1. El Cliente puede, en cualquier momento, rescindir el Acuerdo si el Contratista no cumple con sus tareas o las realiza de manera incorrecta, ha cometido errores importantes, violaciones o engaños, o si viola seriamente sus obligaciones en virtud del Acuerdo. El cliente debe notificar oficialmente al Contratista de su intención, indicar los motivos e invitarlo a enviar cualquier comentario dentro de un periodo de 30 días después de haber recibido la notificación. Si el Cliente no acepta estas observaciones, deberá notificar oficialmente la confirmación de la terminación. La finalización tendrá efecto el día en que el Cliente envíe la notificación.

12.2. El Contratista puede rescindir el Contrato en cualquier momento si no puede cumplir con sus obligaciones de realizar el trabajo necesario. El Contratista notificará oficialmente al Cliente e indicará los motivos, notificándolo al respecto dentro de un plazo de 15 días. La rescisión entrará en vigencia el día en que el Cliente notifique oficialmente la confirmación de la rescisión.

## **13. GARANTÍA**

13.1. El Contratista garantiza al Cliente que todos los Servicios y este Acuerdo serán de calidad satisfactoria y se ajustarán a los objetivos del Acuerdo y contendrá ningún defecto en la prestación.

**13.2. Si los Servicios se realizan total o parcialmente de acuerdo con este Acuerdo, el Cliente tiene el derecho, cuando sea necesario:**

13.2.1. solicitar al Contratista que vuelva a ejecutar inmediatamente la parte relevante de los Servicios sin cargo adicional.

13.2.2. estimar el costo de la solución de problemas ("Costo estimado") y deducir de cualquier monto adeudado al Contratista, el Costo estimado para el período en el que continúe dicho mal funcionamiento.

13.2.3. atraer a otra persona u organización para que preste servicios, en su totalidad o en parte, y todos los gastos adicionales debidos por el Cliente en la prestación de dichos servicios serán reembolsados al Cliente por el Contratista.

## **14. TÉRMINOS DEL ACUERDO**

14.1. El Acuerdo es válido desde el momento de la aceptación de la Oferta y durante el periodo de treinta (30) días naturales.

14.2. Al expirar el término inicial del Acuerdo, el Acuerdo se prorrogará automáticamente durante otro mes



natural, a menos que una de las Partes notifique por escrito a la otra Parte su intención de rescindir el Acuerdo.

## 15. OTRAS DISPOSICIONES

15.1. Las partes deben informar sobre los cambios en su ubicación, datos bancarios, números de teléfono, números de fax en un periodo de dos días posteriores a dichos cambios.

15.2. La relación de las Partes en virtud del presente Acuerdo no es una relación empleado-empleador. Este Acuerdo no crea ningún derecho que pueda ser aplicado por cualquier persona que no sea Parte en este Acuerdo, a menos que esa persona sea el sucesor legal o el cesionario de una de las Parte de este Acuerdo, se considere Parte en este Acuerdo y los derechos de dicho sucesor o cesionario sujeto a y después de cualquier sucesión o asignación permitida por este Acuerdo se rige por los términos de este Acuerdo.

15.3. Cualquier modificación del Acuerdo está sujeta a un acuerdo por escrito firmado por las Partes de ese acuerdo. El acuerdo verbal no es vinculante para las partes del acuerdo.

15.4. Después de la conclusión de este Acuerdo, se reemplazará y cancelará toda la correspondencia, documentos y negociaciones anteriores entre las Partes sobre asuntos que son objeto de este Acuerdo.

## APÉNDICE N° 1

### REGLAS PARA EVALUAR LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DEL EJECUTOR

#### 1. Criterio de evaluación

#	Criterio	Descripción del criterio	Evaluación
<b>Unidad base</b>			
<b>1</b>	Mantener un diálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Saludos de cortesía</li> <li>● Estilo de comunicación</li> <li>● Cortesía del habla</li> <li>● La cortesía de la realización del diálogo</li> </ul>	<b>Genial</b>
			<b>Bueno</b>
			<b>Satisfactorio</b>
			<b>Malo</b>
<b>2</b>	La exactitud y fiabilidad de la provisión de información sobre el producto/servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proporcionar información precisa sobre los productos y servicios de WebVork</li> <li>● Respuestas y explicaciones detalladas que los clientes entiendan bien</li> <li>● El procedimiento de acción definido se sigue de acuerdo con los procedimientos e instrucciones</li> <li>● El procedimiento correcto para proponer métodos para emitir una solicitud/recibir una tarjeta</li> </ul>	<b>Genial</b>
			<b>Bueno</b>
			<b>Satisfactorio</b>
			<b>Malo</b>
<b>3</b>	Exactitud de registro de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Exactitud del registro de información en el sistema, de acuerdo con los requisitos de procedimiento</li> <li>● Precisión de la entrada de datos en los campos del formulario de solicitud: sin errores gramaticales ni letras faltantes</li> <li>● Conciliar nombres que son difíciles de pronunciar</li> </ul>	<b>Genial</b>
			<b>Bueno</b>
			<b>Satisfactorio</b>
			<b>Malo</b>
<b>Unidad de ventas</b>			

<b>4</b>	Se hacen preguntas abiertas/aclaratorias para identificar necesidades El método está diseñado para determinar las necesidades del cliente, comprender las causas de las dudas/temores, involucrar al cliente en un diálogo y recopilar tanta información como sea posible, que posteriormente se procesará	<b>Genial</b>
		<b>Bueno</b>
		<b>Satisfactorio</b>
		<b>Malo</b>
<b>5</b>	Presentación del producto en función de las necesidades y beneficios identificados para el cliente	<b>Genial</b>
		<b>Bueno</b>
		<b>Satisfactorio</b>
		<b>Malo</b>
<b>6</b>	Manejo de objeciones. El motivo de la objeción del cliente se ha identificado para identificar la necesidad y proponer soluciones que sean beneficiosas y relevantes para el cliente	<b>Genial</b>
		<b>Bueno</b>
		<b>Satisfactorio</b>
		<b>Malo</b>
<b>7</b>	Autenticidad de la ejecución de la transacción. Resumiendo, ventas, conclusión lógica	<b>Genial</b>
		<b>Bueno</b>
		<b>Satisfactorio</b>
		<b>Malo</b>
<b>Bonificación de agitación</b>		
<b>8</b>	Respuestas y opiniones de los clientes premiados/cumplidos	<b>Si/No</b>
<b>9</b>	Técnica de escucha activa utilizada	<b>Si/No</b>
<b>10</b>	Se dan los ejemplos de la vida que se entiendan bien por el cliente	<b>Si/No</b>
<b>11</b>	Recibiendo retroalimentación (aceptación de beneficios expresados)	<b>Si/No</b>

<b>12</b>	Adaptación al cliente, victoria sobre el cliente	<b>Si/No</b>
<b>13</b>	Agradecimiento del cliente	<b>Si/No</b>
<b>14</b>	Habilidades profesionales destacadas del cliente	<b>Si/No</b>
<b>Factores reductores</b>		
<b>15</b>	Entorno sonoro. La ausencia de ruidos extraños en la línea: los gritos de los niños, el sonido de un teléfono móvil (el sonido de una llamada/SMS), sonidos de animales, sonidos externos que son atípicos para el entorno laboral	<b>Genial</b>
		<b>Bueno</b>
		<b>Satisfactorio</b>
		<b>Malo</b>

## 2. Evaluación

<b>Genial</b>	No hay objeciones o recomendaciones para el trabajo posterior del Contratista
<b>Bueno</b>	Algunas violaciones no críticas de procedimientos/instrucciones, objeciones a las habilidades de comunicación o habilidades de venta gratuita que no afectaron al Cliente y la calidad de las recomendaciones en general
<b>Satisfactorio</b>	Hay errores y violaciones que afectan la calidad de la consulta. Pero las consecuencias para el cliente son prácticamente eliminadas
<b>Malo</b>	La evaluación se refiere a las violaciones graves por parte del Contratista de los procedimientos e instrucciones para mantener un diálogo con el cliente y el manejo de la interfaz, los errores graves en el suministro de información al cliente y los errores que se produjeron en el diálogo, que pueden implicar reclamaciones de los clientes o tener un impacto crítico en los procesos de otras unidades de negocios. También se realiza una evaluación si la promoción del producto está completamente ausente o si el procesamiento de las objeciones es deficiente (el Contratista utilizó solo un argumento y la promoción del producto finalizó; el Contratista expresó ventajas inapropiadas para satisfacer la objeción del cliente)

## APÉNDICE N°2

### Las garantías del contratista

Por la presente, declaro y garantizo que:

1. He leído la propuesta publicada en webvork.com, estoy de acuerdo con ella y la entiendo.
2. No soy residente fiscal del Reino Unido ni de Irlanda del Norte.
3. Me gustaría que WebVork procese mis datos personales para poder proporcionar información y servicios de referencia para WebVork.
4. Entiendo que los servicios se brindan a través de Internet, y confirmo la disponibilidad de equipos que permiten realizar pasos en el Sistema a través de Internet, y considero que tengo acceso constante a Internet.
5. Entiendo que los documentos escritos de WebVork pueden ser proporcionados por vía electrónica, a

través del Sistema, a través de correo electrónico o mensajería instantánea, y considero esta forma de obtener documentos disponibles para mí.

6. Garantizo que he recibido todos los permisos y consentimientos necesarios para la conclusión del Acuerdo, y la conclusión del Acuerdo no violará ninguna obligación.