

Contrato de prestación de servicios profesionales

Servicio Loop · Dirección continua

En Narón (A Coruña), en la fecha de firma electrónica que consta en el sello de tiempo del presente documento.

REUNIDOS

De una parte, F&F Comunicación y Planificación Empresarial S.L. (en adelante, "ABH"), sociedad mercantil constituida bajo las leyes de España, con C.I.F. B70112107 y domicilio social en Rúa Papa Xoán XXIII, 23 3C, 15570 Narón (A Coruña), inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña (tomo 3.289, folio 60, hoja C-43.100), representada en este acto por D. Francisco Casal Cortizas, en su calidad de administrador.

De otra parte, la entidad identificada como cliente en la oferta aceptada que se adjunta como Anexo I (en adelante, "el cliente"), cuyos datos identificativos -razón social, C.I.F., domicilio social y representante legal- son los que constan en dicha oferta, que el cliente acepta y suscribe mediante su firma electrónica junto con el presente contrato.

Ambas partes se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para obligarse en el ámbito de su actividad empresarial, y

EXPONEN

I. Que ABH es una firma de consultoría especializada en operaciones de comunicación y crecimiento empresarial, con experiencia en estrategia, dirección operativa, implementación tecnológica y producción de comunicación, y que actúa como HubSpot Certified Solutions Partner.

II. Que el cliente es una empresa que desea contratar los servicios de ABH para apoyar sus objetivos de crecimiento y comunicación.

III. Que las partes desean establecer los términos y condiciones que regirán dicha relación, bajo el régimen de arrendamiento de servicios previsto en el artículo 1544 del Código Civil.

IV. Que el presente contrato ha sido puesto a disposición del Cliente con antelación suficiente a su firma, habiendo tenido éste la oportunidad de leerlo, comprenderlo y, en su caso, recabar asesoramiento jurídico independiente. La firma del representante del Cliente implica la aceptación íntegra de todas las cláusulas y anexos que lo integran.

CLÁUSULAS

1. Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto la prestación por parte de ABH de los servicios descritos en el Anexo I, que forma parte integrante del presente documento y determina el alcance, cadencia y condiciones específicas del servicio contratado.

A efectos interpretativos, se entiende por “oferta aceptada” el documento comercial –presupuesto, propuesta o cotización– previamente aceptado por el cliente mediante firma física o electrónica, que recoge el servicio contratado, el importe de los honorarios y las condiciones económicas específicas. Dicha oferta forma parte integrante del presente contrato y se incorpora como parte del Anexo I. En caso de discrepancia entre el cuerpo del presente contrato y cualquiera de sus anexos, prevalecerá lo establecido en el cuerpo del contrato.

2. Naturaleza de la obligación

ABH asume una obligación de medios y no de resultados. Prestará los servicios con la debida diligencia profesional y conforme a los estándares propios de su actividad (lex artis), pero no garantiza la obtención de resultados comerciales específicos, tales como incremento de ventas, generación de leads o mejora de posicionamiento.

3. No exclusividad

Este contrato no otorga exclusividad a ninguna de las partes. ABH se reserva el derecho de prestar servicios a terceros, incluidos competidores el cliente, siempre que no utilice información confidencial del Cliente para ello.

4. Control de cambios

Cualquier modificación en el alcance definido en el Anexo I deberá formalizarse mediante una orden de cambio escrita y aceptada por ambas partes. ABH no estará obligada a ejecutar trabajos fuera del alcance original sin dicha aceptación previa y sin acuerdo sobre los costes adicionales que pudieran derivarse.

5. Obligaciones de las partes

5.1. Obligaciones de ABH

ABH se compromete a:

1. Prestar los servicios descritos en el Anexo I con la diligencia, criterio y estándares de calidad propios de su actividad profesional.

2. Mantener informado al cliente del estado y evolución del trabajo mediante los mecanismos de revisión establecidos en el Anexo I.
3. Poner a disposición del Cliente, en todo momento, los activos y documentación generados durante la prestación del servicio, a través del repositorio acordado entre las partes conforme a la cláusula 13.
4. Guardar confidencialidad sobre toda la información facilitada por el cliente, conforme a lo establecido en la cláusula 11 del presente contrato.
5. Notificar al cliente con antelación suficiente cualquier circunstancia que pudiera afectar al normal desarrollo del servicio.
6. Dirigir el servicio con criterio propio y con autoridad para proponer, de forma fundada y razonada con base en la estrategia acordada en las sesiones de revisión, la pausa o modificación de acciones que no contribuyan al sistema de crecimiento del Cliente.

5.2. Obligaciones del cliente

El cliente se compromete a:

1. Facilitar a ABH el acceso a los sistemas, datos, plataformas e información necesarios para la correcta prestación del servicio, en particular los accesos necesarios de administrador de partner a su portal de HubSpot, en los términos descritos en la cláusula 8.
2. Designar un interlocutor interno con capacidad de decisión y disponibilidad para responder a las cuestiones planteadas por ABH en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas en días hábiles.
3. Asistir a las sesiones de revisión establecidas en el Anexo I con disponibilidad real y disposición para tomar decisiones.
4. Abonar los honorarios en los plazos y formas establecidos en la cláusula 7.
5. Garantizar la titularidad legal de los datos, contenidos y materiales que ponga a disposición de ABH para la ejecución del servicio.
6. Cumplir con las decisiones y compromisos acordados en las sesiones de trabajo o revisión. La asistencia a dichas sesiones sin manifestar objeción expresa al trabajo presentado se considerará aceptación tácita del mismo, siempre que dicha sesión quede documentada mediante cualquier medio que permita acreditar su contenido, incluyendo transcripciones automatizadas, resúmenes generados por herramientas de IA, notas escritas o grabaciones. ABH remitirá al cliente un resumen de decisiones y compromisos tras cada sesión. El cliente dispondrá de un plazo de dos (2) días hábiles desde la recepción de dicho resumen para

formular objeciones por escrito. Transcurrido dicho plazo sin objeción, el trabajo del periodo se considerará validado.

7. Contratar y mantener activa una licencia de HubSpot Customer Platform en los términos descritos en la cláusula 8.
8. Validar o rechazar los activos o documentos sometidos a su aprobación en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su recepción. Transcurrido dicho plazo sin respuesta, se considerará aceptación tácita a efectos de continuar el desarrollo del servicio.

6. Inicio del servicio y calendario

El servicio se iniciará el primer lunes posterior al día 1 o al día 15 del mes acordado como fecha de arranque, salvo que dicho día 1 o día 15 sea lunes, en cuyo caso el servicio se iniciará ese mismo día. La fecha concreta de inicio quedará establecida en la oferta aceptada por el cliente.

7. Honorarios, facturación y forma de pago

7.1. Importe

Los honorarios correspondientes al servicio contratado son los establecidos en el Anexo I y en la oferta aceptada. Los importes se entienden sin IVA, tributo que se repercutirá al tipo vigente en la fecha de cada factura y que correrá en todo caso a cargo del Cliente.

7.2. Facturación

ABH emitirá factura mensual anticipada, aproximadamente el día 15 del mes anterior al periodo cubierto. El pago deberá hacerse efectivo antes del inicio del periodo correspondiente, de forma que cada mensualidad quede abonada con anterioridad al inicio del mes que cubre.

7.3. Forma de pago

La forma de pago aplicable al servicio contratado es la establecida en el Anexo I y en la oferta aceptada. El cliente confirmará la modalidad elegida en el momento de la aceptación de la oferta. Dicha modalidad podrá modificarse mediante acuerdo escrito entre las partes.

7.4. Morosidad

El impago de cualquier factura en su fecha de vencimiento devengará automáticamente intereses de demora conforme a la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

7.5. Suspensión del servicio

ABH podrá suspender la prestación del servicio si existe alguna factura vencida e impagada por más de 15 días naturales, sin perjuicio de su derecho a reclamar las cantidades adeudadas y a resolver el contrato conforme a la cláusula 9.3.

7.6. Cuota de incorporación (setup fee)

El inicio del servicio conlleva una cuota de incorporación de pago único, por el importe establecido en el Anexo I y en la oferta aceptada, destinada a cubrir el diagnóstico inicial del sistema (Auditoría de RevOps) y los trabajos de configuración y puesta en marcha (Fase 0 y Fase 1). Esta cuota se devenga íntegramente a la firma del contrato y se abona con anterioridad al inicio del servicio. Tiene carácter no reembolsable, incluso en caso de resolución anticipada por el cliente, dada la naturaleza no recuperable del trabajo de incorporación ya ejecutado.

8. HubSpot: requisito esencial del servicio

8.1. Licencia obligatoria

La prestación de los servicios de ABH requiere que el cliente disponga de una licencia activa de HubSpot Customer Platform. Si el cliente no dispone de ella en el momento de la firma, deberá contratarla antes del inicio del servicio, en la versión recomendada por ABH en función de las necesidades del proyecto.

8.2. Relación directa con HubSpot

La relación contractual con HubSpot Inc. es directa entre el cliente y HubSpot. ABH actúa como HubSpot Certified Solutions Partner pero no como revendedor de licencias HubSpot, sin asumir responsabilidad alguna sobre las condiciones, precios, disponibilidad o cambios de la licencia contratada por el cliente.

8.3. Acceso de administrador de partner

El cliente garantiza a ABH accesos de administrador de partner a su portal de HubSpot durante toda la vigencia del presente contrato y mientras el cliente mantenga activa su relación contractual con HubSpot. Este acceso es condición esencial para la prestación del servicio. La retirada injustificada de dicho acceso facultará a ABH para suspender el servicio sin responsabilidad y, si no se restaura en el plazo de quince (15) días hábiles desde la notificación fehaciente, para resolver el contrato conforme a la cláusula 9.3.

8.4. Portabilidad al finalizar

A la finalización del contrato con ABH, el cliente podrá libremente mantener, transferir o gestionar su portal de HubSpot con otro partner o de forma autónoma, sin restricción alguna por parte de ABH.

9. Duración y resolución

9.1. Duración

La duración del presente contrato es la establecida en el Anexo I. Podrá ser de carácter indefinido de tracto sucesivo, cuando así se indique en el Anexo I, manteniéndose su vigencia hasta su resolución por alguna de las causas previstas en esta cláusula; o de duración determinada, vinculada al alcance y plazos del proyecto definido en el Anexo I, en cuyo caso el contrato se extinguirá a la finalización del proyecto salvo prórroga expresa acordada por escrito entre las partes. En ambos casos, la vigencia se inicia en la fecha de arranque establecida conforme a la cláusula 6.

9.2. Resolución por el cliente

El Cliente podrá resolver el contrato en cualquier momento, sin necesidad de alegar causa, mediante notificación escrita a ABH conforme a la cláusula 15, con un preaviso mínimo de treinta (30) días naturales. La resolución será efectiva al cierre del primer ciclo de facturación completo que finalice una vez transcurrido dicho plazo de preaviso. Si el cliente hubiera abonado mensualidades anticipadas correspondientes a períodos posteriores a la fecha efectiva de resolución, ABH las reintegrará de forma proporcional. La cuota de incorporación prevista en la cláusula 7.6 no será reembolsable en ningún caso.

9.3. Resolución por ABH

ABH podrá resolver el contrato mediante notificación escrita al cliente en los siguientes supuestos:

- a. Impago de honorarios no subsanado en el plazo previsto en la cláusula 7.5.
- b. Retirada injustificada del acceso a HubSpot no restaurada en el plazo previsto en la cláusula 8.3.
- c. Incumplimiento reiterado por el cliente de sus obligaciones esenciales – incluyendo la no asistencia continuada a sesiones de revisión, la negativa sistemática a facilitar información necesaria o el incumplimiento de los compromisos acordados en sesiones de revisión – que haga inviable la correcta prestación del servicio, siempre que ABH haya notificado previamente dicho incumplimiento y el cliente no lo haya subsanado en el plazo de 15 días hábiles desde la notificación.

En los supuestos de resolución por parte de ABH, el cliente abonará todos los honorarios devengados hasta la fecha efectiva de resolución. Si el cliente hubiera abonado mensualidades anticipadas correspondientes a períodos no iniciados o iniciados parcialmente, ABH las reintegrará de forma proporcional.

9.4. Resolución por incumplimiento acreditado de ABH

Si el cliente considera que ABH ha incumplido sus obligaciones esenciales, deberá notificarlo por escrito conforme a la cláusula 15, con descripción objetiva y demostración del incumplimiento concreto. La mera insatisfacción subjetiva con los resultados obtenidos no constituirá causa suficiente de resolución imputable a ABH, dado el carácter de obligación de medios del presente contrato. Recibida la notificación, ABH dispondrá de un plazo de 15 días hábiles para subsanar el incumplimiento sin coste adicional para el cliente. Si ABH subsana el incumplimiento en dicho plazo, el contrato continuará en vigor. Si no lo subsana, el cliente podrá resolver el contrato sin penalización y con derecho a la devolución de los honorarios correspondientes al periodo afectado por el incumplimiento no subsanado.

9.5. Resolución por mutuo acuerdo

Las partes podrán resolver el contrato en cualquier momento y sin penalización alguna mediante acuerdo escrito firmado por ambas.

9.6. Efectos comunes de la resolución

A la resolución del contrato por cualquier causa, ABH pondrá a disposición del Cliente todos los activos y documentación de su propiedad generados durante la prestación del servicio, conforme a la cláusula 13. El cliente abonará todos los honorarios devengados hasta la fecha efectiva de resolución.

10. Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento sea consecuencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito, entendido como cualquier circunstancia imprevisible, irresistible y ajena a la voluntad de la parte afectada, incluyendo –pero no limitado a– catástrofes naturales, conflictos armados, pandemias declaradas por autoridad competente, o interrupciones prolongadas de infraestructuras esenciales ajenas al control de las partes.

La parte afectada deberá notificar a la otra por escrito en el plazo máximo de cinco (5) días naturales desde que tenga conocimiento del evento, describiendo su naturaleza y duración estimada. Durante el periodo de fuerza mayor, las obligaciones afectadas quedarán suspendidas sin penalización. Si el evento se prolonga más de sesenta (60) días naturales consecutivos, cualquiera de las partes podrá resolver el contrato sin penalización, con liquidación proporcional de los honorarios devengados hasta la fecha.

11. Confidencialidad

11.1. Deber de confidencialidad

Ambas partes se comprometen a mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la información de carácter técnico, comercial, estratégico o de cualquier otra naturaleza

que reciban de la otra parte en el marco del presente contrato, y a no divulgarla a terceros sin autorización expresa y por escrito de la parte que la haya facilitado.

11.2. Alcance al personal

La obligación de confidencialidad se extiende a todo el personal de ambas partes que tenga acceso a dicha información, siendo responsabilidad de cada parte instruir a sus equipos al respecto.

11.3. Vigencia

Esta obligación permanecerá vigente durante la vigencia del contrato y durante los cinco años siguientes a su resolución por cualquier causa. Para la información que tenga la consideración de secreto empresarial conforme a la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales, la obligación de confidencialidad tendrá carácter indefinido mientras dicha información no sea de dominio público de forma lícita.

11.4. Excepciones

Quedan exceptuados del deber de confidencialidad los supuestos en que la divulgación sea exigida por una obligación legal o por resolución judicial o administrativa firme.

11.5. Acuerdos previos

Si las partes hubieran suscrito previamente un acuerdo de confidencialidad (NDA), las obligaciones del presente contrato se entenderán complementarias a las de dicho acuerdo y prevalecerán en lo que resulten más protectoras para ambas partes.

12. Propiedad intelectual y activos

12.1. Titularidad de ABH

ABH retiene la plena titularidad de sus metodologías propias, modelos de trabajo, marcos conceptuales, prompts de inteligencia artificial, marcos de gobernanza de IA y cualquier otro conocimiento o herramienta preexistente o desarrollado independientemente del presente contrato. El cliente recibe una licencia de uso no exclusiva, perpetua e intransferible para su operativa interna sobre los elementos de propiedad de ABH que sean incorporados a los activos generados durante el servicio.

12.2. Activos del cliente

Los activos generados específicamente para el cliente durante la prestación del servicio – incluyendo configuraciones, documentos, contenidos, flujos de trabajo y cualquier otro desarrollo a medida – son propiedad del Cliente. La transmisión de titularidad sobre dichos activos queda sujeta a condición suspensiva vinculada al pago íntegro de los honorarios correspondientes al periodo en que fueron generados. Hasta dicho pago, los activos seguirán siendo propiedad de ABH.

12.3. Entrega al finalizar

A la resolución del contrato, ABH pondrá a disposición del Cliente todos los activos de su propiedad a través del repositorio acordado entre las partes conforme a la cláusula 13.

13. Repositorio documental

ABH y el cliente acordarán el sistema de repositorio documental más adecuado en cada momento para el intercambio y custodia de activos y documentación del servicio. Dicho sistema podrá incluir carpetas compartidas en Google Drive, el repositorio de archivos del portal de HubSpot del Cliente u otras soluciones que ambas partes consideren operativas. Cualquier cambio en el sistema de repositorio acordado deberá comunicarse por escrito con antelación suficiente.

14. Exclusiones de responsabilidad y garantías

14.1. Tecnología de terceros

ABH no se responsabiliza de fallos, interrupciones, cambios de funcionalidad o de condiciones de servicio de proveedores externos, incluyendo HubSpot, Google, Stripe u otros. Los trabajos de reparación o adaptación derivados de dichos cambios podrán facturarse aparte previo acuerdo con el cliente.

14.2. Inteligencia artificial

ABH podrá utilizar herramientas de inteligencia artificial en la prestación del servicio, configuradas sobre la base de la información facilitada por el cliente. ABH no se responsabiliza de respuestas inexactas o incorrectas generadas por modelos de lenguaje, ni de las decisiones tomadas por el cliente basándose en outputs de IA no supervisados.

14.3. Visibilidad en motores de respuesta IA

ABH podrá diseñar e implementar acciones orientadas a mejorar la visibilidad del Cliente ante motores de respuesta basados en inteligencia artificial. No obstante, no garantiza el posicionamiento, la indexación ni la frecuencia de aparición en las respuestas generadas por dichos motores, al depender de algoritmos de terceros fuera del control de ambas partes.

14.4. Resultados comerciales

ABH no garantiza resultados comerciales específicos, tales como incremento de ventas, generación de leads, mejora de posicionamiento orgánico o cualquier otro resultado medible, dado el carácter de obligación de medios del presente contrato.

15. Notificaciones

Todas las notificaciones, comunicaciones y requerimientos previstos en el presente contrato que tengan efectos jurídicos – incluyendo las notificaciones de resolución, incumplimiento o fuerza mayor – deberán realizarse por escrito mediante alguno de los siguientes medios: correo electrónico con confirmación de lectura, burofax con acuse de recibo, o carta certificada con acuse de recibo.

A efectos de notificaciones, las partes designan los siguientes domicilios y direcciones:

ABH: Rúa Papa Xoán XXIII, 23 3C, 15570 Narón (A Coruña). Email: buzon@abhpartners.es.

El cliente: el domicilio social y la dirección de correo electrónico que constan en la oferta aceptada que se adjunta como Anexo I, o, en su defecto, la dirección de correo electrónico desde la que el cliente formalizó la firma electrónica del presente contrato.

Las notificaciones por correo electrónico se entenderán recibidas en el momento en que el remitente obtenga confirmación de lectura. Las notificaciones por burofax o carta certificada se entenderán recibidas en la fecha que conste en el acuse de recibo. Cualquier cambio de domicilio o dirección de email a efectos de notificaciones deberá comunicarse a la otra parte conforme a este mismo procedimiento.

16. Limitación de responsabilidad

Salvo en casos de dolo o negligencia grave, la responsabilidad total de ABH derivada del presente contrato se limitará al importe de los honorarios efectivamente abonados por el cliente en los doce (12) meses anteriores al evento que origine la reclamación. Quedan expresamente excluidos el lucro cesante, la pérdida de beneficios, la pérdida de datos y el daño reputacional.

17. No solicitud

El cliente se compromete a no contratar directa ni indirectamente, durante la vigencia del contrato y durante los doce (12) meses siguientes a su resolución, a ningún empleado o colaborador de ABH que haya sido puesto a disposición del servicio o que el cliente haya conocido en el marco de la relación contractual. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a una penalización equivalente al cien por cien del salario bruto anual del empleado o colaborador afectado, sin perjuicio de la acreditación y reclamación de daños y perjuicios superiores que ABH pueda demostrar.

18. Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales derivado de la ejecución del presente contrato se regirá por lo establecido en el Anexo II (Acuerdo de Tratamiento de Datos / DPA), que forma parte integrante del presente contrato conforme a lo previsto en el artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

19. Derecho supletorio

En todo lo no previsto en el presente contrato será de aplicación lo establecido en el Código Civil en materia de arrendamiento de servicios y, en lo pertinente, las disposiciones aplicables a las relaciones mercantiles entre las partes conforme a la legislación española vigente.

20. Ley aplicable y fuero

El presente contrato se rige por la legislación española común. Para la resolución de cualquier controversia derivada de su interpretación o cumplimiento, las partes se someten con renuncia expresa a cualquier otro fuero a la jurisdicción exclusiva de los Juzgados y Tribunales de Ferrol (A Coruña).

ACEPTACIÓN Y FIRMA

Las partes manifiestan su conformidad con el presente contrato y con sus Anexos I y II, que forman parte integrante del mismo, mediante la firma electrónica de la oferta (cotización) a la que este documento se adjunta. Dicha firma electrónica, registrada con su sello de tiempo, expresa la aceptación íntegra de este contrato y de todos sus anexos, sin que sea precisa firma separada en cada uno de ellos.

Por ABH: F&F Comunicación y Planificación Empresarial S.L.

Por el cliente: la entidad identificada como tal en la oferta aceptada, representada por la persona que formaliza dicha firma electrónica.

Anexo I

Alcance del servicio Loop

El presente anexo forma parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales suscrito entre ABH y el cliente. En caso de discrepancia entre el presente anexo y el cuerpo del contrato, prevalecerá este último.

1. Naturaleza del servicio

LOOP es un servicio de dirección continua del sistema de comunicación y crecimiento del Cliente, con HubSpot Customer Platform como base operativa. ABH actúa como dirección externa del sistema: define prioridades, ordena procesos y datos, activa ciclos de aprendizaje y gobierna la coherencia del trabajo.

LOOP no es un servicio de agencia, ni de producción de contenidos, ni de outsourcing táctico, ni de onboarding de HubSpot, ni de formación reglada.

2. Lo que incluye el servicio

- Diagnóstico inicial del sistema (auditoría de RevOps), como paso obligatorio del arranque. Sin su realización, no se activa el ciclo de trabajo.
- Sesiones de revisión periódicas con formato estructurado: revisión del periodo, diagnóstico, decisiones concretas y cierre con compromisos explícitos. Cadencia semanal en Fase 1; quincenal en Fases 2 y 3. Cada sesión queda documentada mediante cualquier medio que permita acreditar su contenido, incluyendo transcripciones automatizadas, resúmenes generados por herramientas de IA, notas escritas o grabaciones. ABH remitirá al cliente un resumen de decisiones y compromisos en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas tras su celebración.
- Trabajo previo y posterior a cada sesión, incluido en la cuota mensual: preparación de la sesión con lectura del estado del sistema en HubSpot, dirección de la conversación y síntesis posterior con resumen de decisiones y actualización de prioridades.
- Canal de comunicación acotado (email o Slack, según se acuerde al inicio del servicio) para consultas vinculadas a decisiones ya tomadas en sesión, con respuesta en menos de veinticuatro (24) horas hábiles. Este canal no está disponible para abrir nuevos frentes estratégicos, tomar decisiones estructurales de forma asíncrona ni actuar como soporte operativo permanente.
- Definición y activación del ciclo de trabajo: lanzar → ajustar → medir → aprender.
- Monitorización periódica de los indicadores clave de rendimiento (KPIs) definidos conjuntamente en sesión.

- Ritual mensual de gobierno del sistema: revisión de decisiones, datos y aprendizajes del periodo, con ajuste de foco y prioridades.
- Reencuadre trimestral: revisión estratégica profunda y decisión consciente sobre continuidad, escalado o cambio de tier de servicio.
- Dirección y monitorización de la visibilidad en motores de respuesta de IA (AEO): seguimiento del tráfico LLM como canal y definición de hipótesis de AEO dentro del Loop Marketing.
- Incorporación de inteligencia artificial en usos concretos de apoyo a la lectura, síntesis y priorización, en los casos en que aporte valor operativo real.

3. Lo que no incluye el servicio

- Producción de contenidos, creatividades, campañas o desarrollo técnico. La producción se presupuesta y factura aparte cuando el sistema lo justifica, conforme a la cláusula 4 del contrato.
- Gestión directa de proveedores externos del Cliente.
- Sesiones adicionales fuera de la cadencia acordada, salvo acuerdo expreso entre las partes y facturación adicional.
- Decisiones estratégicas tomadas por canal asíncrono fuera de las sesiones de revisión.
- Coordinación táctica permanente del equipo interno del Cliente.
- Implementación avanzada de AEO (creación de bases de conocimiento estructuradas y configuración de agentes de inteligencia artificial complejos), que requiere un proyecto de implementación avanzada (CORE o NEO).
- Creación de bases de conocimiento estructuradas, que requieren un proyecto de implementación avanzada (CORE).

4. Política de uso de sesiones

Las sesiones de revisión asignadas a cada periodo mensual deben celebrarse dentro de dicho periodo. No son acumulables para periodos futuros ni reembolsables. Es responsabilidad exclusiva del Cliente agendar las sesiones dentro del calendario disponible de ABH con la antelación suficiente.

5. Fases del servicio

Fase 0 — Todo en su sitio (aprox. 1 semana)

Configuración inicial: accesos, acuerdos de trabajo y activación del sistema en HubSpot. Requisito previo para el inicio de la Fase 1.

Fase 1 – Arranque y orden del sistema (aprox. 4-8 semanas)

Diagnóstico del sistema, identificación del problema real de crecimiento, definición del ciclo de trabajo viable y detención del ruido operativo.

Fase 2 – Activación del sistema (aprox. 2-4 meses)

Activación del ciclo lanzar → ajustar → medir → aprender, con pocas hipótesis bien elegidas, medición sistemática e introducción de inteligencia artificial de apoyo.

Fase 3 – Mejora continua (duración indefinida)

Gobierno mensual, reencuadre trimestral y decisión consciente sobre continuidad o escalado.

La duración de cada fase es orientativa. El avance de una fase a la siguiente se decide de forma explícita y conjunta entre ABH y el cliente en función de la madurez del sistema, no de forma automática.

6. Condiciones económicas

El presente servicio tiene carácter indefinido de tracto sucesivo, sin compromiso de permanencia. El Cliente podrá resolverlo en cualquier momento mediante preaviso de treinta (30) días naturales, conforme a la cláusula 9.2 del contrato.

Concepto	Detalle
Cuota de incorporación (setup fee)	El importe establecido en la cotización aceptada. Pago único, devengado a la firma, no reembolsable (cláusula 7.6).
Cuota mensual	El importe establecido en la cotización aceptada.
Facturación	Mensual anticipada, emitida el día 15 del mes anterior al periodo cubierto
Forma de pago	Transferencia bancaria o domiciliación SEPA vía HubSpot Revenue Hub, según modalidad elegida en la cotización
Fecha de inicio	La establecida en la cotización aceptada, conforme a la cláusula 6 del contrato
Permanencia	Sin compromiso de permanencia. Preaviso de 30 días naturales para la resolución.

La producción de contenidos, desarrollos técnicos u otros trabajos fuera del alcance del presente Anexo se presupuestarán y facturarán aparte, previo acuerdo escrito entre las partes conforme a la cláusula 4 del contrato.

Este Anexo I forma parte integrante del contrato y queda aceptado mediante la firma electrónica de la oferta a la que el contrato se adjunta, conforme a lo previsto en el apartado de aceptación y firma del contrato. No requiere firma separada.

Anexo II

Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales (DPA)

De conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 (LOPD), las partes suscriben el presente Acuerdo como anexo integrante del contrato principal.

1. Objeto del encargo

ABH, en calidad de encargada del tratamiento, tratará datos personales por cuenta del Cliente, en calidad de responsable del tratamiento, con el único fin de ejecutar los servicios definidos en el contrato principal y su Anexo I. ABH no utilizará los datos para fines propios ni los tratará fuera de las instrucciones documentadas del Cliente.

2. Tipología de datos e interesados

Tipología de datos tratados

Datos identificativos (nombre, email, teléfono); datos profesionales (cargo, empresa); datos comerciales (historial de interacciones en CRM, etapa del ciclo de vida, actividad registrada en HubSpot).

Categorías de interesados

Leads; prospectos; clientes actuales y anteriores; contactos comerciales; empleados del Cliente.

No se prevé el tratamiento de categorías especiales de datos conforme al artículo 9 del RGPD. Si en el desarrollo del servicio resultara necesario tratar datos de este tipo, las partes suscribirán un acuerdo específico adicional.

3. Duración

El presente acuerdo es accesorio del contrato principal y se extinguirá con su resolución, sin perjuicio de las obligaciones de confidencialidad y supresión o conservación de datos que subsistan con posterioridad conforme a la normativa aplicable.

4. Obligaciones de ABH como encargada del tratamiento

ABH se compromete a:

- a. Tratar los datos exclusivamente para los fines derivados del contrato principal, siguiendo en todo momento las instrucciones documentadas del Cliente.

- b. Informar de inmediato al cliente si, en opinión de ABH, alguna instrucción recibida infringe el RGPD u otras normas de protección de datos aplicables, en cuyo caso ABH podrá suspender su ejecución hasta recibir instrucción confirmatoria.
- c. Garantizar la confidencialidad de los datos, extendiéndola a todo el personal de ABH con acceso a los mismos, incluso tras la finalización del contrato.
- d. Mantener un listado actualizado de las personas autorizadas para acceder a los datos personales objeto del presente acuerdo, garantizando que dichas personas hayan asumido de forma expresa compromisos de confidencialidad y de cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas. ABH garantizará asimismo la formación adecuada en materia de protección de datos de todo su personal con acceso a dichos datos, y pondrá la documentación acreditativa a disposición del Cliente previa solicitud.
- e. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente, conforme al artículo 30.2 del RGPD, que incluya al menos: los datos de contacto del encargado y del responsable; las categorías de tratamientos efectuados; y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad aplicadas.
- f. Aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos, incluyendo control de acceso por roles, autenticación de doble factor y cifrado en tránsito a través de las plataformas utilizadas.
- g. No ceder los datos a terceros sin autorización expresa del Cliente, salvo obligación legal.
- h. Notificar al cliente cualquier violación de seguridad de los datos en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas desde su conocimiento, incluyendo al menos: la naturaleza de la violación y las categorías y número aproximado de interesados y registros afectados; los datos del punto de contacto para obtener más información; las posibles consecuencias de la violación; y las medidas adoptadas o propuestas para remediarla, conforme al artículo 33 del RGPD. Si no fuera posible facilitar toda la información simultáneamente, se facilitará de forma gradual sin dilación indebida.
- i. Asistir al cliente en la atención de solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los interesados (acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición), comunicándolas al cliente en el plazo máximo del día hábil siguiente a su recepción.
- j. Asistir al cliente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad, notificación de brechas y evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, en la medida en que ABH disponga de la información necesaria para ello.

- k. Devolver o destruir los datos que obren en sus propios sistemas o repositorios al término del contrato, a elección del Cliente, salvo que la legislación exija su conservación, en cuyo caso se mantendrán bloqueados durante el plazo mínimo legalmente exigido y se destruirán de forma segura y definitiva al final de dicho plazo. Esta obligación no afecta a los datos que residan en el portal de HubSpot del Cliente, sobre los que este ejerce control directo y exclusivo como responsable del tratamiento.
- l. Poner a disposición del Cliente, previa solicitud razonada y con un preaviso mínimo de quince (15) días hábiles, la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones del presente acuerdo, y facilitar las auditorías realizadas por el cliente o por un auditor autorizado por este.
- m. Designar un Delegado de Protección de Datos (DPD) en caso de que resulte obligatorio conforme al artículo 37 del RGPD, comunicando su identidad y datos de contacto al cliente y, cuando proceda, a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

5. Subencargados del tratamiento

5.1. Subencargados preautorizados

El cliente autoriza expresamente el uso de los siguientes subencargados desde la firma del presente acuerdo:

Subencargado	Finalidad	Garantía de transferencia
HubSpot Inc.	Plataforma CRM, marketing y operaciones	Data Privacy Framework UE-EE.UU. (DPF)
Google LLC	Correo y documentos (Google Workspace)	Data Privacy Framework UE-EE.UU. (DPF)
Stripe, Inc.	Procesamiento de pagos vía HubSpot Commerce Hub	Data Privacy Framework UE-EE.UU. (DPF)

5.2. Nuevos subencargados

Para la incorporación de cualquier subencargado no incluido en la lista anterior, ABH notificará al cliente con un mínimo de treinta (30) días naturales de antelación, indicando la identidad del nuevo subencargado, su ubicación y la finalidad del tratamiento. El cliente podrá oponerse motivadamente en el plazo de quince (15) días naturales desde la recepción de la notificación. Si no formula objeción en dicho plazo, se entenderá que presta su conformidad. En caso de oposición fundada, las partes negociarán de buena fe una solución alternativa.

ABH impondrá a todos sus subencargados, mediante contrato o acto jurídico vinculante equivalente, las mismas obligaciones de protección de datos establecidas en el presente acuerdo.

6. Transferencias internacionales de datos

Cuando el tratamiento implique una transferencia a un país fuera del Espacio Económico Europeo, ABH garantizará que dicha transferencia se ampara en alguna de las siguientes garantías, según se indica en la tabla de la sección 5.1:

- Decisión de adecuación de la Comisión Europea, incluyendo el Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU. (Data Privacy Framework, DPF).
- Cláusulas Contractuales Tipo (CCT) adoptadas por la Comisión Europea conforme al artículo 46.2.c) del RGPD.

ABH informará al cliente de cualquier cambio en los mecanismos de transferencia aplicables con la misma antelación prevista para la incorporación de nuevos subencargados.

7. Obligaciones del Cliente como responsable del tratamiento

El cliente se compromete a:

- a. Garantizar que la recogida y el tratamiento de datos que encarga a ABH cuenta con una base legal válida conforme al artículo 6 del RGPD.
- b. Facilitar a ABH acceso a los datos necesarios para la prestación del servicio y proporcionarle instrucciones documentadas cuando sean necesarias.
- c. Supervisar el cumplimiento del presente acuerdo por parte de ABH, incluyendo, cuando lo estime oportuno, la realización de inspecciones y auditorías.
- d. Informar a ABH de cualquier cambio relevante en las instrucciones de tratamiento o en la base legal del mismo con antelación suficiente.
- e. Facilitar el derecho de información a los interesados en el momento de la recogida de sus datos, conforme a los artículos 13 y 14 del RGPD.

8. Ley aplicable y jurisdicción

El presente acuerdo se rige por la legislación española y europea en materia de protección de datos. Para la resolución de cualquier controversia, las partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Ferrol (A Coruña), conforme a la cláusula 20 del contrato principal.

Este Anexo II (Acuerdo de Tratamiento de Datos) forma parte integrante del contrato y queda aceptado mediante la firma electrónica de la oferta a la que el contrato se adjunta,

conforme a lo previsto en el apartado de aceptación y firma del contrato. No requiere firma separada.