

**RISCO Cloud and Connectivity Services Terms and Conditions**

**English**

**Italiano**

**Nederlands**

**Français**

**Español**

**עברית**



## **RISCO Cloud and Connectivity Services Terms and Conditions**

BY CLICKING THE "I ACCEPT" OR SIMILAR BUTTON OR CHECK BOX PRESENTED TO YOU AS PART OF THE SIGN-UP PROCESS, OR OTHERWISE ACCEPTING THESE RISCO CLOUD AND CONNECTIVITY SERVICES TERMS AND CONDITIONS (THESE "**TERMS AND CONDITIONS**"), BY PLACING AN ORDER FOR THE SERVICES, OR WHEN YOU FIRST INSTALL OR OTHERWISE USE THE SERVICES, YOU AGREE TO BE BOUND BY THESE TERMS AND CONDITIONS ON BEHALF OF YOURSELF OR THE ENTITY YOU REPRESENT. IF YOU DO NOT AGREE WITH ANY OF THE PROVISIONS OF THESE TERMS AND CONDITIONS YOU SHOULD CEASE INSTALLING OR ACCESSING OR USING THE SERVICES.

These Terms and Conditions are a legally binding agreement between RISCO Ltd., an Israeli corporation with registered offices at 14 HaChoma St., Rishon LeZion, Israel, and/or any of its subsidiaries and affiliates, including, without limitation, RISCO GROUP UK Limited, a UK company, (collectively, "**RISCO**", "**us**," "**we**," or "**our**"), and you, either individually or on behalf of the company or other legal entity that you duly represent ("**you**") and shall govern your purchase and use of RISCO Services, including any aspect of resale (if applicable) and/or installation of such Services.

By accepting these Terms and Conditions on behalf of a company or any other legal entity, you represent and warrant that you authorized to accept these Terms and Conditions on behalf of such entity. You represent that you are at least 18 years old. RISCO and you, each, a "**Party**", and collectively, the "**Parties**".

These Terms and Conditions include the Connectivity Services Terms and Conditions, attached hereto as **Schedule 1**, and made an integral part of These Terms and Conditions, which shall apply on purchase and use of SIM cards and Connectivity Services.

Your Privacy is important to us, please refer to our [Privacy Policy](#) and to our [Cookies Policy](#). Since both the Privacy Policy and the Cookies Policy are subject to periodic updates, it is recommended that you periodically review these policies for updates.

### **1. DEFINITIONS**

- 1.1. "**Account**" means a valid account created in the RISCO Cloud by a User in accordance with these Terms and Conditions and any additional requirements as shall be in effect for the creation of the applicable Account.
- 1.2. "**Authorized Installer**" means anyone who has successfully completed RISCO's training program for installers, as effective at such time, and is currently certified to install and maintain RISCO products.
- 1.3. "**Connectivity Services**" means the connectivity services to be provided by RISCO, through a Third Party Provider who was contracted by RISCO to provide Connectivity Services to End-Users ("**Connectivity Services Provider**"), to enable the transmission of voice, SMS and data, between End-User's devices and RISCO Cloud.
- 1.4. "**End-User**" means a third party, person or entity, who is authorized to access and use the Services solely for the permitted use of the Services, all subject to and in accordance with the End-User Terms of Service as defined in Section 1.5 below.
- 1.5. "**End-User Terms of Service**" means, the End-User Terms of Service agreement between you and the End-User that governs the use of the Services by the End User, that may be accessed at [End-User Terms of Service](#).
- 1.6. "**Effective Date**" means the date of your accepting these Terms and Conditions: when you click "I accept" or any similar button or check box presented to you as part of the sign-up process or when you first install or use the Service, whichever is earlier.
- 1.7. "**Fees**" means the fees payable to RISCO for the Service as set forth in Section 4 below.
- 1.8. "**Monitoring Station**" or "**MS**" means an entity that provides services of monitoring for fire or intrusion occurrences through RISCO Cloud.
- 1.9. "**MS Tenant Account**" an account assigned to a Monitoring Station in the RISCO Cloud, to which all the events associated with the Accounts and/or Personal Accounts connected to such Monitoring Station are routed.
- 1.10. "**Order**" means the order you submit to us, through the installers' area in the RISCO Cloud ("**User Area**"), for the purchase or renewal of the Service packages offers offered therein. The date on which a Site is connected to the RISCO Cloud and you registered as a reseller, shall be considered as the Effective Date of the Order.
- 1.11. "**Reseller**" means an Authorized Installer and/or a Monitoring Station that is engaged in marketing and sale of the Service to End-Users and/or Subscribed End-Users.
- 1.12. "**Personal Account**" means the account in the RISCO Cloud, used by an End-User to access and use RISCO Cloud.
- 1.13. "**RISCO Cloud**" means the online, web-based hosted software-as-a-service applications and solutions, made available by RISCO to use through a network connection, under the name RISCO Cloud (or such other name(s) as may be designated by RISCO from time to time), including: (i) RISCO's user account websites that may be accessed at: [www.riscocloud.com](http://www.riscocloud.com), [www.freecontrolweb.com](http://www.freecontrolweb.com) and <http://www.riscocloud.com/Express> (each, a "**Site**" and collectively, the "**Sites**"), which Sites can be accessed through any computer or mobile device; (ii) software applications known as the iRISCO App, FreeControl App, Free4Control App, MyELAS App and/or our customer-branded apps (collectively, the "**Apps**"), that may be downloaded to user's mobile device (e.g., smartphone or tablet), as well as from user's computer, to access RISCO Cloud; (iii) the services accessible through the Sites and Apps, all for use in conjunction with RISCO's products and in other ways that RISCO provides; and (iv) any



software-related updates (which may be automatically installed), as well as any third party's cloud-based applications that are embedded as an integral component in the RISCO Cloud and interoperate with the RISCO Cloud.

- 1.14. **"Services"** means the RISCO Cloud services and/or the Connectivity Services, that you have ordered or are using through the RISCO Cloud, all in accordance with these Terms and Conditions.
- 1.15. **"SIM Card"** means the card to which a unique number is ascribed which, when used with compatible device, enables access to, and use of, the Connectivity Services on wireless network.
- 1.16. **"Subscribed End-User"** means any End-User who is charged by you for the use of the Services.
- 1.17. **"Term"** means the duration of the relevant Order as set forth in such Order, commencing on the Effective Date and until the Order or Services are terminated as specified in these Terms and Conditions.
- 1.18. **"Third Party Provider"** means a third party licensor or provider who was contracted by RISCO to provide certain services.
- 1.19. **"User"** means a third party, person or entity, who is authorized to access and use the Services solely for the permitted use of the Services, all subject to and in accordance with these Terms and Conditions.
- 1.20. All capitalized terms used in these Terms and Conditions or in a Schedule, but not defined in these Terms and Conditions, shall have the meanings attributed in the relevant Schedule. If a term is relevant only to a specific Schedule, that term applies only to that Schedule. Words used in the singular include the plural (and vice versa). the words "include" and "including" are illustrative and don't limit the words that follow them.

## 2. USE OF SERVICES

- 2.1. Right to Use. Subject to and conditioned on your payment of the applicable Fees to RISCO, and your compliance with all other terms of these Terms and Conditions, we hereby grant you, a limited, non-exclusive, non-transferable, non-assignable, revocable (under the terms of these Terms and Conditions) right, solely during the Term, to use the Services (including to install and maintain, resell and provide monitoring services to Users and/or End-Users) as included in the Order, for the sole purpose of allowing and enabling such Users and/or End-Users, on a personal, non-exclusive, non-transferable, limited right (without the right to sublicense) basis, to access and use the Services solely in accordance with these Terms and Conditions and the End-User Terms and Conditions. You shall control the access to the Services by Users and/or End-Users, and you are responsible for their use of the Services in accordance with These Terms and Conditions and the End-User Terms and Conditions, and you will ensure that the Users and/or End-Users comply with these Terms and Conditions and the End-User Terms and Conditions.
- 2.2. Account.
  - 2.2.1. In order to access and use the Services, you shall create an Account in accordance with the then effective requirements for the opening of accounts. Upon finalizing the Account registration process, you will obtain a username and password to access the Service, and be able to use the Service features. You shall be required to designate a single person who shall receive administrator privilege for your account (the **"Account Administrator"**) and shall notify RISCO in writing about such person's identity. The Account Administrator of your Account shall be entitled to grant access to your employees and/or service providers who are engaged by you in the framework of your use of the Services (the **"Authorized Users"**). The Authorized Users may have the ability to use the Services and to view information and content related to your Account and Services. You are responsible for maintaining the confidentiality of any non-public authentication credentials of your Account Administrator, your Authorized Users or any other authentication credentials associated with your use of the Services. You must promptly notify us about any possible misuse of your Account or authentication credentials or any security incident related to the Services. You shall be solely responsible for any actions taken by your Account Administrator, Authorized Users or any third party using your authentication credentials.
  - 2.2.2. As between you and your Subscribed End-Users, the accounts of such Subscribed End-Users shall be handled solely by you (meaning that you shall have the right to charge the Subscribed End-Users for the Services and/or to remove, release or disconnect such Subscribed End-Users from the Services). Further, unless required to do so by applicable court order, judgment, or law, or unless you are in breach of these Terms and Conditions or RISCO's instructions, RISCO will not transfer and/or release the Accounts of your Subscribed End-Users to another Reseller or handle such End-Users' subscriptions directly without your consent.
- 2.3. Acceptable Use. You may use the Services only in accordance with these Terms and Conditions, subject to the following restrictions. Except as expressly permitted by these Terms and Conditions and/or any applicable Schedule, and except to the extent you are so permitted for the purposes of resale or installation of the Services to Users and/or End-Users in accordance with these Terms and Conditions, you will not (and shall not authorize nor permit any User or End-User or other third party, to), directly or indirectly: (a) market, sell, license, lease, provide or make available to a third party, or otherwise distribute, host or otherwise exploit, directly or indirectly, any Services; (b) copy, modify, alter, duplicate, decompile, reverse engineer, decompile, disassemble or otherwise attempt to discover the source code, object code or underlying structure, ideas, know-how or algorithms relevant to the Services (or any component thereof) or any software, documentation or data related to the Services (or any portion thereof); except to the extent that enforcement of the foregoing restriction is prohibited by applicable law; (c) frame or mirror any content forming part of the Services; or (d) access and use the Services in order to (i) build a competitive product or services, or (ii) copy any ideas, features, functions or graphics of the Services; (e) modify, translate, create derivative works based on the Services (except to the extent expressly permitted by RISCO or authorized within the Services); (f) misuse the Services by knowingly introducing viruses, trojans, worms, logic bombs or other material which is malicious or technologically harmful (**"Malicious Code"**); (g) attempt to gain unauthorized access to the Services or any server, computer or database connected to the Services or attack the



Services via a denial-of-services attack or a distributed denial-of services attack; (h) use the Services to store or transmit, infringing or otherwise unlawful, or to store or transmit material in violation of third-party privacy rights; (i) remove, obscure or alter in any manner any trademarks, trade names, copyright notices or other proprietary or confidentiality notices or designations of RISCO, contained or displayed in or on the Services; and/or (j) use the Services to convey any harmful, inappropriate and/or offensive language and/or content.

### 3. RESPONSIBILITIES

- 3.1. You acknowledge and agree that you are solely responsible: (a) to provide Users and End-Users with prompt, courteous, and efficient services, and to deal with them honestly, fairly and appropriately in order to maintain high-quality services and to reflect favorably on RISCO's reputation; (b) not to make any representations or warranties on behalf of RISCO or in any way bind or attempt to bind RISCO contractually or otherwise with any Users or End-User(s); (c) to obtain and maintain any equipment and ancillary services needed to connect to, access or otherwise use the Services (including, without limitation, hardware, communication devices, operating system, software, Internet connection, network and the like), necessary to enable a User or an End-User to access and/or use any Services provided hereunder; (d) to comply with all applicable laws relevant to the use of the Services, including without limitation all applicable laws, rules and regulations applicable to the protection of personal data or in any other way related to privacy rights, video recording, eavesdropping, surveillance, and obligations of alarm users; (e) for the User or the End-User's use of the Services in accordance with these Terms and Conditions and the End User Terms of Service and to ensure that all End-Users are aware and comply with these and Conditions and/or the End User Terms of Service. You agree to be jointly and severally liable for any actions of such Users and/or End-Users related to their use of the Services. You shall provide RISCO with a notice of any violation of these and Conditions or the End User Terms of Service by a User or an End-User, promptly after becoming aware of the same; (f) upon the end of the Term of the Service for any User or End-User, ensure the User or End-User has ceased use of all Services; (g) provide RISCO written notice of any claim, damages, or cause of action brought against you or RISCO by any User or End-User; and (h) to provide installation and maintenance services to Users and/or End Users exclusively by Authorized Installers.
- 3.2. Without derogating from the responsibilities as set forth in Section 3.1 above, if you use the Services to provide Monitoring Station services, you undertake comply with the following terms:
  - 3.2.1. Technical Information. You shall provide RISCO with all the technical information required to set up the MS Tennant Account, as shall be required by RISCO (the "**Technical Information**") and shall update RISCO of any change in such Technical Information as soon as reasonably possible.
  - 3.2.2. Administrator Support. You shall provide any User who has connected its Accounts to Your MS Tennant Account with support, on 24 hours a day, 365 days a year basis (the "**Administrator Support**"), which support shall include, without limitation, the following:
    - 3.2.2.1. Direct support for inquiries concerning the performance, functionality or the operation of the RISCOs Cloud Features;
    - 3.2.2.2. Direct response with respect to any malfunctions;
    - 3.2.2.3. Manage an action list for each malfunction of the RISCO Cloud Features or query raised including the required information gathered during its analysis;
    - 3.2.2.4. Resetting of communication lines as may be required;
    - 3.2.2.5. Changing parameters under RISCO support guidelines;
    - 3.2.2.6. Providing periodic updates on policies, terms of service to the associated Users;
    - 3.2.2.7. Identifying and diagnosing malfunctions, including visual inspection. If a malfunction occurs and before a request for service is registered in RISCO's Technical Assistance Center ("**TAC**"), the Administrator Team (as defined below) and an Authorized Installer will analyze the malfunction to determine whether or not it can be resolved at its support level and/or under his responsibility. If the Administrator Team and an Authorized Installer can resolve it, he will carry out the appropriate support actions directly;
    - 3.2.2.8. Monitoring specific system operations or messages, gathering data and/or files from the system or similar activities as requested by RISCO during the troubleshooting of a malfunction. You may also be requested to install tracing, debugging or similar software utilities provided by RISCO for this same purpose. You are responsible for providing the test equipment necessary for testing anything outside the RISCO software.
    - 3.2.2.9. Forwarding to RISCO any reports, loggers, trace files or similar reports generated by the system as may be required to assist RISCO with analyzing malfunctions and determining appropriate corrective actions
    - 3.2.2.10. Activating event loggers that are incorporated into the system and/or installing debug utilities on the system as requested by RISCO from time to time. Monitoring said event loggers and debug utilities and collecting and forwarding the the data to RISCO for analysis;
    - 3.2.2.11. Troubleshooting and resolving MS Administrator Service Requests and Malfunctions;
    - 3.2.2.12. Enable all communication devices to allow RISCO to log in remotely;
    - 3.2.2.13. Perform system tests according to TAC support service request;



- 3.2.2.14. Identify and investigate the necessary steps to resolve the issue before escalating it to RISCO;
- 3.2.2.15. Solving administration issues regarding Accounts and/or Personal Accounts and access to Accounts and/or Personal Accounts; and
- 3.2.2.16. The MS Administrator Support should use reasonably commercial efforts to resolve Malfunctions, provided that if such efforts do not result in a timely restoration, the Malfunction should be escalated immediately to RISCO's TAC.
- 3.2.3. Administrator Team. You shall be responsible to employ sufficient number of qualified personnel (the "**Administrator Team**") to provide the Administrator Support in a timely and professional manner. You shall only appoint Certified Representatives (as defined below) to provide Administrator Support.
- 3.2.4. Technical Supervisor. You shall designate a Technical Supervisor (the "**Technical Supervisor**") as part of the Administrator Team. The Technical Supervisor shall be an English-speaking, qualified person who has been trained and certified by RISCO for Cloud operation, administration, and Support. The Technical Supervisor will serve as the primary point of contact with RISCO for all service and support activities performed under this Agreement.
- 3.2.5. RISCO shall conduct training sessions for your employees on such terms as shall be agreed between you and RISCO in writing. The training sessions will be conducted by RISCO in accordance with the then effective training policy and program. Upon successful completion of a training session by your employee, as shall be determined by RISCO at its sole discretion, such employee shall be certified by RISCO (a "**Certified Representative**"). The participation of your employee in the training shall be subject to such employee entering into a confidentiality agreement between RISCO and the employee.

#### 4. TECHNICAL ASSISTANCE TO MS TENANT ACCOUNTS

- 4.1. Eligibility. If you have an MS Tenant Account, then during the Term and subject to your full compliance with these Terms and Conditions, RISCO will make available the TAC to provide your MS Tenant Account with certain services as described below.
  - 4.1.1. Malfunction Helpline. You may contact the TAC via a Malfunction Helpline, that is accessible by telephone or e-mail the details of which shall be provided to you by RISCO. The purpose of the Malfunction Helpline is to provide a fast and efficient means of assisting you to resolve malfunctions in connection with the use of the MS Tenant Account. You may contact the Malfunction Helpline after using reasonable efforts, by a Certified Representative, to resolve the malfunction. When reporting a Malfunction to TAC the customer shall provide at minimum the following information: name of contact person, call back number, severity of malfunction, description of malfunction, description of corrective actions taken by the Administrator Team and remote access procedures. Any malfunction in the usability of the Service that: (i) results in a complete usability failure, or (ii) creates a condition which completely prevents the performance of one or more critical features of the Service used by User or End-User must be reported to the Malfunction Helpline also via telephone.
  - 4.1.2. Technical Query Helpline. You may contact the TAC via a Technical Query Helpline, that is accessible by telephone or e-mail the details of which shall be provided to you by RISCO. The purpose of the Technical Query Helpline is to assist you with general technical queries in situations that do not arise from malfunctions. You may use Technical Query Helpline to submit questions and support requests with respect to issues related your Administrator Support.
- 4.2. Conditions of TAC Services; Disclaimers. The TAC is made available solely to your Certified Representatives, with the purpose assisting you to overcome technical problems that arise as part of your use of the Service. Subject to your compliance with the provisions of Section 3.2 above and your full cooperation with the TAC, RISCO shall make reasonable efforts to provide you with professional and timely assistance but makes no representations or warranties and assumes no responsibility in connection with any of the services provided by the TAC including, without limitation, availability, response times and/or resolution times and you shall have no claim or demand against RISCO in connection therewith.

#### 5. FEES AND PAYMENT TERMS

- 5.1. Fees. The fees for the Services are those specified on the Order ("**Fees**"). You are responsible for the payment of the Fee(s) set out on the Order, in the currency specified on the Order. RISCO reserves the right to change the Fees at any time without notification. Changes in Fees shall be effective immediately and will apply as of our next billing cycle. Our obligation to provide the Service(s) depends on your payment of the Fees. It is your responsibility to ensure that we receive timely payment of the Fees. Your account and your Users' and End-Users' account(s) will be disabled until all outstanding Fees are paid to RISCO. Certain Service(s) may be available to you for free. Such Service(s) may only be used by You during your current Term. Upon expiration or termination of the Term such Service(s) will also be terminated.
- 5.2. Other Charges. In addition to the Fees, RISCO shall charge you from time to time for any one-time or non-recurring charges and unless specified otherwise in the Order or in the applicable Schedule, on a monthly basis for monthly recurring charges. With respect to any Connectivity Services provided, you acknowledge that from time to time, roaming charges may be unintentionally incurred, due for example, to proximity to a third party telecommunications network, even if the End-User has not signed up for roaming in the specific jurisdiction in which roaming occurred or with the specific network operator providing roaming services.
- 5.3. Payment Terms and Method. Payment shall be due according to the payment method(s), payment term(s), currency and other terms of payment specified on the Order. In the course of the Order process, in case of payment by a card or through a payment gateway system/interface/services provided for card transactions, you will be asked to provide your card information, which will be verified. By submitting an Order you authorize RISCO to verify your card (by providing authentication and authorization from issuers, card associations, and/or other third party clearinghouses) and charge it for the total amount of your Order. If the issuer of your payment method refuses to authorize the transaction to RISCO, we will have the right to suspend or terminate the Services immediately and



will not be liable for the ramifications thereof. In such event the provisions of Section 5.4 below shall apply. In certain cases, the issuer of your payment method may charge you a foreign transaction fee or other fees, which may be added to the final amount that appears on your bank statement or posted as a separate charge. RISCO has no control over such fees. You acknowledge and agree that your payment details shall be stored by our payment providers to process payment for any RISCO Service(s) you purchase or renew. You are responsible for keeping at least one active payment method on file. We reserve the right to make an alternative payment method primary if we determine that the current one is not active for any reason. You can manage your payment method(s) in the RISCO User Area. You confirm that any payment method you use and/or add on file is yours or that you have been specifically authorised by the owner of the card to use it for the purchase.

- 5.4. **Payment Delay.** In case of delay in payment of any Fees(s) due, for whatever reason, we may continue to attempt to collect payment from the payment method on file, suspend, and/or terminate your Services and pursue the collection costs incurred by RISCO, including without limitation, any court and legal fees and RISCO's reasonable attorneys' fees. We are not responsible for any deleted or lost User or End-User Data (as defined below) or your data that results from any suspension or termination of the Service(s).
- 5.5. **Invoices.** Invoices are due immediately upon receipt. RISCO reserves the right to suspend and/ or terminate the Services until payment is made. By accepting these Terms and Conditions, you hereby authorize RISCO to send you invoices electronically at the email address specified in your User Area. If you would like to receive a paper invoice, please contact us through your User Area. Should the Services be suspended for any reason, Fees will continue to accrue until the termination or expiry of the Term. If you believe there is an error on your invoice, you must immediately contact us in writing. We each agree to work together in good faith to resolve any billing disputes. If you contact your credit card company and initiate a "chargeback" based on this dispute, we may suspend the Service(s) until the dispute is resolved. To reactivate your Service(s), you must first pay all outstanding Fees.
- 5.6. **Pricing and Responsibility for Billing and Collecting.** All fees, rates or charges charged by you to Users and/or Subscribed End-Users for the Services shall be determined solely by you, and RISCO shall have no authority or responsibility to determine such fees or other amounts. You shall be solely responsible (and RISCO shall have no responsibility) for billing or collecting such fees or any other amounts from such Users and Subscribed End-Users. In connection with such activities, you will act in all respects for your own account and will be responsible for such matters as credit verification, deposits, billing, collection, bad debts and any unauthorized use of the Services by or on behalf of Users and Subscribed End-Users.
- 5.7. **Taxes.** All Fees listed on our website are net of applicable taxes, unless explicitly stated otherwise. You are responsible for all taxes levied on the Services.

## **6. MODIFICATION, SUSPENSION OR TERMINATION OF SERVICES**

- 6.1. If you no longer need a Service you have purchased or are unsatisfied with its performance, you can cancel it at any time. Cancellation requests shall be posted through your User Area.
- 6.2. You agree that RISCO (or any of its suppliers or third party licensor, lessor or Third Party Providers), in its sole discretion, may at any time, modify, change, suspend, or discontinue the Services or any part thereof with or without notice, for any reason, including without limitation, for security reasons, system failure, maintenance and repair, unavailability of service of a third party supplier. You agree that we will not be liable to you or to any User and/or End-User or other third party for any modification, suspension, or discontinuance of the Services or any part thereof. We will not be liable if our Service is unavailable at any time or for any period. You agree that you or any User and/or End-User or other third party will not be entitled to any refund or rebate for such modification, suspension, or discontinuance. RISCO does not offer any specific uptime guarantee for the Services.
- 6.3. You further agree that at any time, RISCO (or any of its suppliers or third party licensor, lessor or Third Party Providers) may suspend or terminate your rights (and/or any of your User and/or End-User's or any other third party's rights) to access or use the Services or any part thereof; without incurring any resulting obligation or liability to RISCO, if: (a) any amount due to be paid by you to RISCO under these Terms and Conditions is overdue; (b) RISCO receives a judicial or other governmental demand or order, subpoena or law enforcement request that expressly or by reasonable implication requires RISCO to do so; or (c) RISCO believes, in its reasonable discretion, that: (i) you or any User and/or End-User has failed to comply with, any term of these Terms and Conditions and/or the End-User Terms and Conditions or you or any User and/or End-User accessed or used the Services beyond the scope of the rights granted or for a purpose not authorized under these Terms and Conditions; or (ii) you or any User and/or End-User is, have been, or are likely to be involved in any fraudulent, misleading or unlawful activities relating to or in connection with any of the Services or which may result in damage to RISCO's reputation. This Section 6.30 does not limit any of RISCO's other rights or remedies, whether at law, in equity or under these Terms and Conditions. In any of the above circumstances we shall also have the right to disable your Account and/or your Users' and/or End-Users' Accounts at any time.

In the event of an Account suspension RISCO will make reasonable commercial efforts to minimize the frequency and duration of such suspension (to the extent that such suspension is initiated by it), and where reasonably possible, to provide you with advance notice of such suspension. RISCO, in its reasonable discretion, may re-enable the affected provision Services upon its satisfaction that all violations have ceased and with adequate assurance that such violations will not occur in the future.

- 6.4. In addition to the provisions of Section 6.3 above, RISCO may modify or suspend the provision of any Services hereunder, if, in RISCO's reasonable discretion, such modification or suspension is necessary or advisable to (a) comply with any applicable law or regulation or a request of any governmental or law enforcement authority, (b) preserve the security of the relevant Services, (c) avoid or mitigate an imminent risk of harm or any other situation that may compromise the ability of RISCO to deliver any Services, in accordance with these Terms and Conditions to any other users of RISCO, or (d) eliminate a hazardous condition, and RISCO shall provide you notice of any such modification or suspension when, and to the extent, reasonably practicable.



- 6.5. Nothing herein shall derogate from RISCO's right to temporarily suspend the Services for any breach or suspected breach of these Terms and Conditions by you or a User and/or an End-User, by providing 14 days written notice to you.
- 6.6. You shall be required to continue paying all Fees and other amounts becoming due during any suspension period.
- 6.7. Effect of Termination or Cancellation of the Services
  - 6.7.1. In any event of termination or cancellation of ordered Services prior to the end of the Term, you shall remain liable to pay to RISCO all Fees and other amounts due and payable, which accrued on or prior to the effective date of such termination or cancellation, and remaining unpaid, and any interest thereof (if applicable),
  - 6.7.2. Without derogating from the aforesaid, if you cancel the Service(s) in accordance with the provisions of Section 6.1 above, the following shall apply: (i) if you pay the Fees to RISCO in advance on a monthly basis (or any other periodic basis as shall be agreed by RISCO), then RISCO will cease charging you from the month following the month during which the Service(s) are cancelled (and you will not be entitled to any prorated or partial refunds for the month in which you notify of the cancellation of the Services); OR (ii) if you paid to RISCO all the Fees for the entire year in one full payment in advance, then RISCO shall refund or credit you for the amounts equivalent to the fees for the remaining period during which you will not be using the Services (i.e., the refund/credit amount shall cover the number of months remaining from the month after the Service is cancelled until the end of the original Term). To the maximum extent permitted under applicable law, these are your sole and exclusive rights should you decide to cancel the Service(s). We will apply any refund request, using the same means of payment as you used for the initial transaction. RISCO is not responsible for delays in refunds caused by processing institutions or expiration of the original payment method. With your consent we may process a refund as credit added to your Account to be used for future purchases and/or renewals of our Service(s).
  - 6.7.3. By no later than the effective date of expiration or termination hereunder, you (and you shall ensure that all of Users and End-Users) shall cease using any and all Services provided under these Terms and Conditions and/or the End-User Terms and Conditions.
  - 6.7.4. Each and all of the rights and remedies of either party for any breach are cumulative to and not in lieu of each and every other such right and remedy.
  - 6.7.5. Notwithstanding expiration or termination of these Terms and Conditions, the rights and obligations of the Parties set forth in these Terms and Conditions which by their terms survive the termination of these Terms and Conditions shall remain in full force and effect beyond the effective date of expiration or termination of these Terms and Conditions, including Sections: 6.7, 4-10, and 12.

## 7. PRIVACY AND DATA PROTECTION

- 7.1. We process information about the Users and End-Users, in accordance with our Privacy Policy and our Cookies Policy. RISCO will maintain appropriate technical and organizational measures for protection of the security of any electronic data and information submitted by the End-User to the Services (“**End-User Data**”).
- 7.2. To the extent that RISCO processes any Personal Data (as defined in the Data Processing Terms and Conditions attached hereto as Schedule 2, the “**Data Processing Terms**”) transferred, shared or submitted by or for you to RISCO Cloud, the terms of the RISCO Data Processing Terms shall apply and the Parties agree to comply with such terms. The Parties acknowledge and agree that with regard to the processing of Personal Data, RISCO is the data processor and User is the data controller.

## 8. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

- 8.1. RISCO retains ownership of all intellectual property rights related to the Service(s). RISCO grants you a non-exclusive, non-transferable limited right to access and use the Service(s) during the Term. All trademarks, product names, services, software, content, photos, graphics, videos and any other content on our website or logos (“**RISCO’s content**”) used by RISCO are owned by or licensed to RISCO. You acknowledge and agree not to modify, copy, reproduce, download, transmit, distribute, sell, license, publish, broadcast, create derivative works from, or store RISCO’s content for purposes other than using our Services.
- 8.2. Unless otherwise set out in these Terms and Conditions, you own all right, title and interest to the information you place on our servers pursuant to the Services. If you submit feedback to us concerning your idea and suggestions related to the Services, we shall have the right to use that information to improve our business processes. You have no right to any intellectual property that is based on an improvement to our business based on this feedback.

## 9. WARRANTIES AND DISCLAIMERS

- 9.1. Warranty. THE SERVICE, RISCO’S CONTENT AND ALL INFORMATION CONTAINED IN OR OFFERED THROUGH THEM ARE PROVIDED FOR YOUR CONVENIENCE, ON AN “AS IS” AND “AS AVAILABLE” BASIS WITHOUT REPRESENTATIONS OR WARRANTIES OF ANY KIND. NO ADVICE OR INFORMATION, WHETHER ORAL OR WRITTEN, OBTAINED BY YOU FROM RISCO OR THROUGH THE SERVICES SHALL CREATE ANY WARRANTY.
- 9.2. No Life-Safety or Critical Uses of the Services. You acknowledge and agree that the Services, whether standing alone or when interfaced with third-party Services are not certified for emergency response. RISCO makes no warranty or representation that use of the Services with any third-party product or service will affect or increase any level of safety. YOU UNDERSTAND THAT THE SERVICES, WHETHER STANDING ALONE OR INTERFACED WITH THIRD-PARTY SERVICES, ARE NOT A THIRD-PARTY MONITORED EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM -- RISCO WILL NOT DISPATCH EMERGENCY AUTHORITIES TO YOUR HOME IN THE EVENT OF AN EMERGENCY. In addition, the RISCO End-User Care and Support



contacts cannot be considered a lifesaving solution for people at risk in the home, and they are no substitute for emergency services. All life threatening and emergency events should be directed to the appropriate response services.

- 9.3. Reliability of Notifications. While we aim for the Services to be highly reliable and available, the Services are not intended to be reliable or available 100% of the time. The Services are subject to sporadic interruptions and failures for a variety of reasons beyond RISCO's control, including Wi-Fi intermittency, service provider uptime, mobile notifications and carriers, among others. You acknowledge these limitations and agree that RISCO is not responsible for any damages allegedly caused by the failure or delay of the Services. YOU AGREE THAT YOU WILL NOT RELY ON THE SERVICES FOR ANY LIFE SAFETY OR CRITICAL PURPOSES. MOBILE NOTIFICATIONS REGARDING THE STATUS AND ALARMS ON YOUR RISCO PRODUCTS ARE PROVIDED FOR INFORMATIONAL PURPOSES ONLY – THEY ARE NOT A SUBSTITUTE FOR A THIRD-PARTY MONITORED EMERGENCY NOTIFICATION SYSTEM. The information provided by RISCO on what to do in an emergency is based on authoritative safety sources, but there is no way for RISCO to provide specific information relating to a situation in your home or elsewhere. You acknowledge that it is your responsibility to educate yourself on how to respond to an emergency and to respond according to the specifics of your situation.
- 9.4. Third Parties Products and Services. The Services rely on or interoperate with third party products and services, such as, for example, data storage, synchronization and communication through cloud service providers and mobile device notifications through mobile operating system vendors and mobile carriers. These third party products and services are beyond RISCO's control, but their operation may impact or be impacted by the use and reliability of the Services. You acknowledge and agree that: (i) the use and availability of the Services is dependent on third party product vendors and service providers, (ii) these third party products and services may not operate in a reliable manner 100% of the time and they may impact the way that the Service operates, and (iii) RISCO is not responsible for damages and losses due to the operation of these third party products and services.
- 9.5. Transmission of Data and Availability of Services. You further acknowledge and agree that: (i) the Product may transmit data to you through use of one or more forms of communication equipment or services, including, without limitation, a telephone network, television cables, fiber optics or some form of wireless communications (e.g., cellular or another form of radio transmission); (ii) some or all of these communications equipment or services may access or incorporate the Internet, electric company lines, a local area network or some other form of computer network to transmit or retrieve data; (iii) for data transmitted by a telephone network, there are various types of telephone line services; (iv) for data transmitted by a wireless communications service or equipment, such services and equipment are problematic by their nature and can be affected or delayed by interference, atmospheric conditions, static, transmission system operation, etc; and (v) the Product's ability to transmit or receive data and the availability of the Service will be dependent upon: (a) the electric company, your computer, mobile device, home wiring, home Wi-Fi network, Bluetooth connection, and other related equipment, (b) your Internet and Internet service provider, and (c) your mobile device carrier. Accordingly, you understand, acknowledge and agree that the Product is not infallible and the transmission and receipt of data from the Product, including, but not limited to, video data if available for the Product, regardless of the type of transmission used, may be interrupted, circumvented, or otherwise compromised, and, because ensuring proper transmission is outside of RISCO's control, you are solely responsible for ensuring proper transmission.
- 9.6. Disclaimer. TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWED BY APPLICABLE LAW, EXCEPT AS SPECIFICALLY PROVIDED HEREIN, RISCO, ITS SUBSIDIARIES, AFFILIATES, SHAREHOLDERS, DIRECTORS, OFFICERS, EMPLOYEES, LICENSORS AND SUPPLIERS (a "RISCO PARTY" or "RISCO PARTIES") DO NOT MAKE, AND HEREBY DISCLAIM, ANY AND ALL WARRANTIES OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED, STATUTORY OR OTHERWISE, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, ANY AND ALL WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR USE OR PURPOSE, TITLE, ACCURACY AND NON-INFRINGEMENT. WITHOUT LIMITING THE GENERALITY OF THE FOREGOING, A RISCO PARTY SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY REPRESENTATION OR WARRANTY THAT THE SERVICES, OR THE USE THEREOF, WILL MEET YOUR REQUIREMENTS; WILL BE COMPATIBLE WITH YOUR HOME NETWORK, COMPUTER OR MOBILE DEVICE; OR WILL BE AVAILABLE, SECURE, FREE OF DEFECTS, ERRORS OR MALICIOUS CODE, OR UNINTERRUPTED. RISCO DOES NOT WARRANT, ENDORSE, GUARANTEE, OR ASSUME RESPONSIBILITY FOR ANY PRODUCT OR SERVICE OFFERED BY A THIRD PARTY THROUGH OR IN CONNECTION WITH THE SERVICES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THIRD PARTY PRODUCTS AND SERVICES CONNECTED TO RISCO CLOUD), AND RISCO WILL NOT BE A PARTY TO OR IN ANY WAY MONITOR ANY TRANSACTION BETWEEN YOU AND THIRD-PARTY PROVIDERS OF SUCH SERVICES.

Some jurisdictions do not allow the exclusion of certain warranties, disclaimers and exclusions under these Terms and Conditions, so those provisions of these Terms and Conditions shall apply to the maximum extent permitted by law.

## 10. LIMITATION OF LIABILITY

- 10.1. General Limitation. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, REGARDLESS OF THE LEGAL OR EQUITABLE BASIS OF ANY CLAIM, IN NO EVENT SHALL A RISCO PARTY BE LIABLE OR RESPONSIBLE FOR ANY DAMAGES OR LOSS ARISING OUT OF ANY MISTAKE, OMISSION, INTERRUPTION, OR DEFECT IN THE SERVICES OR PRODUCTS, CAUSED BY YOU OR ANY USER OR END-USER OR OTHER THIRD PARTIES, OR WHEN CAUSED BY ACTS OF GOD, FIRE, WAR, RIOTS, GOVERNMENT AUTHORITIES, DEFAULT OF THIRD PARTY SUPPLIERS, OR OTHER CAUSES BEYOND THE CONTROL OF RISCO.
- 10.2. Incidental Damages. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW AND REGARDLESS OF THE LEGAL OR EQUITABLE BASIS OF ANY CLAIM, IN NO EVENT SHALL A RISCO PARTY BE LIABLE TO ANY PERSON (INCLUDING YOU OR ANY USER OR END-USER OR OTHER THIRD PARTIES), FOR ANY INDIRECT, CONSEQUENTIAL, INCIDENTAL, PUNITIVE, EXEMPLARY OR SPECIAL DAMAGES OR LOSS OF ANY KIND, ARISING OUT OF OR IN ANY WAY RELATED TO THESE TERMS AND CONDITIONS AND/OR INCURRED IN



CONNECTION WITH THE SERVICES, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO ANY DAMAGES RESULTING FROM INACCURATE OR LOST DATA, LOSS OF USE, OR INABILITY TO USE THE SERVICE OR THE PRODUCTS OR THE CONTENT THEREOF, LACK OF AVAILABILITY (INCLUDING BUT NOT LIMITED TO LACK OF COMMUNICATION AND INTERNET), OR FROM TRANSMISSION INTERRUPTIONS, ANY INTERRUPTION OF SERVICE, MAINTENANCE, OR OTHERWISE, WHETHER SUCH LIABILITY ARISES FROM ANY CLAIM BASED UPON CONTRACT, WARRANTY, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), SERVICE LIABILITY OR OTHERWISE, EVEN IF INFORMED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES, AND WHETHER OR NOT A RISCO PARTY HAS BEEN ADVISED OF, HAS FORESEEN, OR REASONABLY COULD HAVE FORESEEN SUCH DAMAGES. FURTHER, EXCEPT AS EXPRESSLY PROVIDED UNDER THESE TERMS AND CONDITIONS, IN NO EVENT SHALL A RISCO PARTY BE LIABLE HEREUNDER FOR ANY SERVICES OF ANY THIRD PARTY PROVIDER THAT ARE PROCURED OR PROVIDED BY RISCO HEREUNDER OR USED BY OR ON BEHALF OF RISCO TO PROVIDE ANY SERVICES.

- 10.3. Monetary Cap. IN NO EVENT SHALL THE LIABILITY OF A RISCO PARTY UNDER OR IN ANY WAY RELATED TO THESE TERMS AND CONDITIONS, IN CONTRACT, TORT OR UNDER ANY OTHER LEGAL THEORY EXCEED, IN THE AGGREGATE, THE TOTAL FEES ACTUALLY PAID BY YOU, WITH RESPECT TO THE SPECIFIC SERVICES GIVING RISE TO SUCH LIABILITY, DURING THE TWELVE (12) MONTHS' PERIOD PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO THE CLAIM. IN THE EVENT THAT SUCH LIMITATION OF LIABILITY IS NOT ENFORCEABLE PURSUANT TO APPLICABLE LAW, RISCO SHALL BE ENTITLED TO THE MAXIMUM LIMITATION OF LIABILITY SO ALLOWED.
- 10.4. Because some jurisdictions do not allow the exclusion or limitation of liability for certain types of damages, some of the above limitations may not apply to you. In such jurisdictions, our liability is limited and warranties are excluded to the greatest extent permitted by law, but shall, in no event, exceed US\$1000.00.
- 10.5. These Limitation of Liability provisions shall survive the termination or expiration of these Terms and Conditions and/or your use of the Service.

## 11. LINKING TO THE WEBSITES AND LINKS PROVIDED IN THE WEBSITES

- 11.1. Linking to Our Websites. You may link to the Websites' home page, provided you do so in a way that is fair and legal and does not damage our reputation or take advantage of it, but you must not establish a link in such a way as to suggest any form of association, approval or endorsement on our part where none exists. Our Service must not be framed on any other site, nor may you create a link to any part of our Service other than the home page without our prior written consent. We reserve the right to withdraw linking permission without notice.
- 11.2. Third Party Website Links included in Our Websites. The Sites may contain links to other web sites operated by third parties ("Third Party Sites") and referrals to third party vendors ("Referred Vendors"). Such Third Party Sites and Referred Vendors are not under our control. RISCO provides these links and referrals as a convenience only and does not review, approve, monitor, endorse, warrant, or make any representations with respect to such Third Party Sites or Referred Vendors. Your use of these Third Party Sites is at your own risk.

## 12. MISCELLANEOUS

- 12.1. Time limit for Claims. You may not, and hereby waives any right to, bring any claim against RISCO arising out of or in connection with these Terms and Conditions more than two (2) years after (i) the cause of action has arisen, or (ii) such date upon which you became aware, or should have reasonably become aware of such claim, if later.
- 12.2. Force Majeure. RISCO shall not be liable for any delay or failure to perform any obligations hereunder if the delay or failure is due to events which are beyond the reasonable control of RISCO, such as strikes, blockade, war, terrorism, riots, natural disasters, refusal of license by governmental authority, inability or refusal by third party suppliers to provide RISCO underlying services necessary to the performance of RISCO or any other cause whatsoever beyond RISCO' reasonable control.
- 12.3. Governing Law and Jurisdiction. These Terms and Conditions will be governed and interpreted in accordance with the laws of Israel, without regard to its rules governing conflicts of law, as applied to agreements made, entered into and performed entirely in Israel, notwithstanding your or any End User or our actual place of residence. The competent courts of the Tel –Aviv – Jaffa district in Israel shall have sole jurisdiction over any dispute arising in connection with these Terms and Conditions.
- 12.4. Entire Agreement; Order of Precedence. These Terms and Conditions, and the RISCO documents incorporated into these Terms and Conditions by written references (including reference to information contained in a URL or reference policy), together with the Order and including all Schedules, constitute the entire and complete agreement between the Parties for the Services ordered by you, and supersedes all prior and contemporaneous understanding, agreements, proposals or representations between the Parties, whether written or oral, concerning its subject matter. The Terms and Conditions and the Order shall control and supersede the terms in any purchase order you send RISCO or any other non-RISCO document. As such, no other preprinted, non-negotiated or other terms and conditions, endorsed on, delivered with or contained in your purchase orders or any non-RISCO document shall apply. In the event of any inconsistencies or conflict between the Order, these Terms and Conditions and the Schedules, the order of precedence shall be as follows (starting with the highest): (i) RISCO Order, (ii) these Terms and Conditions, and (iii) the applicable Schedule.
- 12.5. Relationship of the Parties. These Terms and Conditions does not create a partnership, franchise, joint venture, agency, fiduciary or employment relationship between the Parties.



- 12.6. Severability. If any provision of these Terms and Conditions is held by a court of competent jurisdiction to be contrary to law, the provision shall be deemed to have been modified and interpreted so as best to accomplish the objectives of the original provision to the fullest extent permitted by law, and the remaining provisions of these Terms and Conditions shall remain in effect.
- 12.7. No Waiver. No waiver by RISCO of any provision of these Terms and Conditions shall be effective unless in writing and either signed or accepted electronically by RISCO.
- 12.8. Assignment. You may not (and shall not permit any other Person, User and/or End-User to) assign any of its rights or obligations hereunder, whether by operation of law or otherwise, without the prior written consent of RISCO. Subject to the foregoing, these Terms shall bind and inure to the benefit of the parties, their respective successors and permitted assigns. RISCO may transfer, assign, sub-contract or otherwise deal with our rights and/or obligations under these Terms without notifying you or obtaining your consent.

**WE MAY FROM TIME TO TIME MODIFY THESE TERMS AND CONDITIONS. ANY CHANGES WILL BECOME EFFECTIVE 30 DAYS AFTER THE DATE PUBLISHED OR AS WE MAY NOTIFY YOU, BUT IN NO CASE EARLIER THAN 30 DAYS AFTER THE DATE WE PUBLISH NOTICE OF THOSE CHANGES OR MODIFICATIONS (EXCEPT FOR NEW FEATURES OR FUNCTIONALITY, WHICH MAY TAKE EFFECT IMMEDIATELY). YOUR CONTINUED USE OF THE SERVICES AFTER THE EFFECTIVE DATE OF ANY CHANGE WILL BE DEEMED ACCEPTANCE OF THE MODIFIED TERMS AND CONDITIONS.**

*Terms last updated: February 22, 2022*

\*\*\*\*\*



**Schedule 1**  
**CONNECTIVITY SERVICES TERMS AND CONDITIONS**

This Connectivity Services Terms and Conditions Schedule (this "**Schedule 1**") is a Schedule to the RISCO Cloud and Connectivity Services Terms and Conditions (the "**Terms and Conditions**"), to which this Schedule 1 is attached. The terms of this Schedule 1 (these "**Terms**") shall apply to any and all SIM cards and Connectivity Services provided by RISCO to you ("**you**" or the "**Customer**"). Capitalized terms used but not defined in this Schedule 1, shall have the meanings set out in the Terms and Conditions.

**1. Term; Limitations of Connectivity Service**

- 1.1. The Connectivity Services shall be provided under the Order until terminated pursuant to the provisions of these Terms. This Schedule 1 shall commence on the Order start date for Connectivity Services as set forth in the Order and shall continue until terminated pursuant to the provisions of these Terms.
- 1.2. The Connectivity Services and any SIM Cards provided hereunder may be dependent upon the ultimate Customer of the Connectivity Services having suitable infrastructure available and on upon the use of an appropriate device for the utilization of the Connectivity Services, and in the absence of such, some or all of the Connectivity Services may be unavailable or may not function correctly.
- 1.3. Notwithstanding anything to the contrary herein, RISCO does not guarantee that unauthorized interception of any network through which the Connectivity Services are made available (a "**Network**"), the Connectivity Services, or any data and/or traffic transmitted through the Connectivity Services cannot occur, and neither RISCO nor the Connectivity Services Provider will be liable for any breach of security.
- 1.4. Customer acknowledges that the Connectivity Services are only available in such area as may be covered by Connectivity Services Providers (and/or any relevant carriers) from time to time (the "**Coverage Area**"). Customer acknowledges that the Connectivity Services in any specific part of the Coverage Area depend, *inter alia*, on third party agreements between the Connectivity Services Providers (and/or any relevant carriers) and roaming partners and that the Coverage Area or the identity of any roaming partner is liable to change at any time. In light of such, notwithstanding any representation by RISCO, in writing or otherwise with respect to the availability of the Connectivity Services in a specific area, Customer acknowledges that the Coverage Area may change without notice and that such representation shall in no event be deemed to constitute any warranty, guarantee, condition or undertaking whatsoever in relation to the coverage, availability and/or quality of the Connectivity Services in a specific territory or area.
- 1.5. Customer hereby acknowledges that the accessibility of the Network, the Coverage Area and the quality and availability of the Connectivity Services may be affected by factors outside of the control of RISCO (and/or of the Connectivity Services Providers and/or any relevant carriers and/or of any roaming partners) such as (but not limited to) emergency or planned maintenance, physical obstructions, atmospheric conditions and other causes of radio interference and by faults in other telecommunications networks to which the Network is connected, and failure of third party providers and/or roaming partners upon whom RISCO is dependent for provision of the Connectivity Services. In connection with any such adverse effect on the Coverage Area and the quality and availability of the Connectivity Services, RISCO cannot provide any undertaking that any particular traffic or data can be sent, conveyed or received in the intended manner, or at all, and RISCO and/or the Connectivity Services Providers shall incur no liability to the Customer whatsoever.

**2. Customer Obligations**

- 2.1. The Customer shall at all times comply with all applicable laws and regulations with respect to its activities hereunder and its use of the SIM Cards or the Connectivity Services.
- 2.2. The Customer shall not: (i) use the Connectivity Services for any

improper, immoral or unlawful purposes; (ii) act in such a way that the operation of the Connectivity Services, or the operation of the Network may be jeopardized; (iii) be involved in any fraudulent or other unauthorized use of the Network or any Connectivity Services, and shall notify RISCO in writing as soon as practically possible upon the Customer becoming aware of, or suspecting, any such activity; and (iv) raise or lodge any claims arising out of this Schedule 1 directly against the Connectivity Services Provider insofar as the provision of the services are concerned.

- 2.3. The Connectivity Services are not intended for use, and Customer may not use them or allow their use, in connection with any activity that requires fail-safe systems or in which a malfunction or error may result in loss of life, bodily injury, environmental hazards or damage to property, including the operation of nuclear facilities, aircraft navigation or aircraft communication systems, air traffic control, life support or weapon systems.
- 2.4. Customer hereby agrees that any use of Switch feature (or similar services allowing for on demand roaming network changes on a country level), will be made only following testing and confirmation by Customer that such services are compliant with all relevant device side applications, and that such will not cause any damage to the Customer or the device side applications thereof. All such services are provided "as is" with no guarantee, and Customer acknowledges that at any given time the Switch service (and similar services) may not be available in any given country or countries, and that lack of such availability shall not be deemed a breach of this Schedule 1. RISCO shall not be liable for any damages related to any failure of the Switch (or similar) services or Customer's ability to effect roaming network changes.
3. **Warranty for SIM Cards.** If at any time until the expiration of one year after delivery of the SIM cards to you, the SIM cards are found to be defective, such defective SIMs cards will be promptly replaced by RISCO free of charge to you, at RISCO's cost and expense, provided that you follow RISCO's RMA process as may be in place from time to time. RISCO's sole liability shall be to replace the defective SIM Card with SIM Cards held by it in stock. RISCO will only deliver any replacement SIM Cards to the original shipping address. RISCO shall have no responsibility with respect to the delivery of the SIM Card to the location of the actual device, or the installation of the SIM Card in such device. RISCO shall have no responsibility under this warranty for any malfunctions caused by misuse, mishandling, and storage in non-optimal conditions, accident, fire, and contact with liquid or other external cause. The above warranty is provided only to you and RISCO will accept responsibility with respect to the warranty only toward you (not toward End-User).
4. **Use of Services and Export Control.** Customer shall not and shall not permit End-User or any third party to be involved in or attempt to supply or use the Connectivity Services, its constituent parts or any related technology and information in any way which is prohibited by any applicable export control and economic sanction regulations, including those of the US, the UK and the EU, including but not limited to the indirect and/or direct export, resale or other transfer of the Connectivity Services to a destination subject to American, UK or EU or other applicable embargo where that act would be in breach of the terms of that embargo, or to an entity, person or organization listed on any applicable sanctioned party list, including those of the U.S.A, the UK or the EU. Customer represents and warrants that it is not located in, under control of, or a national or resident of any such country or on any such list.

## Schedule 2

### RISCO Data Processing Terms & Conditions

#### 1. Introduction

- 1.1. These RISCO Data Processing Terms & Conditions (the “**Data Processing Terms**”) apply to the processing of personal data carried out by RISCO on behalf of the User in the course of providing the Services under the RISCO Cloud and Connectivity Services Terms and Conditions (the “**Terms and Conditions**”), in accordance with and subject to the applicable Data Protection Laws (as defined below). Capitalized terms used but not defined in this Schedule 2, shall have the meanings set out in the Terms and Conditions
- 1.2. If Data Protection Laws apply to such processing, then: (i) RISCO is a data processor of that personal data; (ii) User is a data controller of that personal data; and (iii) each party will comply with the obligations applicable to it under the Data Protection Laws.
- 1.3. These Data Processing Terms are incorporated into and subject to the Terms and Conditions; and shall be effective and remain in force for the term hereof.

#### 2. Definitions

Capitalized terms used but not defined in these Terms, have the meanings set out in the Tenant Support Agreement. In these Data Processing Terms, the following terms shall have the following meanings:

- 2.1. “**Data Protection Laws**” - means all applicable laws and regulations regarding the processing of personal data, which are in force within the European Economic Area (“EEA”), including to the extent applicable the General Data Protection Regulation (Regulation (EU) 2016/679) (the “GDPR”) and any national implementing laws, regulations and secondary legislation, as amended, repealed, replaced or supplemented from time to time.
- 2.2. “**Sub-Processor**” - means the legal person, company or independent professional, who is authorized by RISCO and is allowed to carry out activities entailing the process of personal data, as permitted under applicable Data Protection Laws and these Data Processing Terms.
- 2.3. “data subject”, “data controller”, “data processor”, “personal data”, “personal data breach”, “processing” (and “process”), and “supervisory authority” shall have the same meaning given in the Data Protection Laws.
- 2.4. “**RISCO**” - means RISCO Ltd. and any entity within the RISCO Group which is engaged in the processing of personal data in the course of providing the Services.

#### 3. Obligations of RISCO as a Data Processor

RISCO warrants, undertakes and represents that, to the extent it processes any personal data in connection with the provision of the Services:

- 3.1. It shall process the personal data only on and in accordance with documented instructions from the User (which may be given by email), including with regard to transfers of personal data to a third country or an international organization outside the EEA, unless required to do so by applicable Data Protection Laws to which RISCO is subject; in such a case, RISCO shall inform the User of that legal requirement before processing, unless that law prohibits such information on important grounds of public interest.
- 3.2. In the event that in RISCO's opinion, an instruction from the User infringes the applicable Data Protection Laws, RISCO shall inform the User of such infringement as soon as possible (except if prohibited to do so by the applicable Data Protection Laws).

- 3.3. Notwithstanding the foregoing, the User shall be responsible that its documented instructions for processing of personal data comply with applicable Data Protection Laws.
- 3.4. It shall ensure that persons authorized to process the personal data on behalf of RISCO have committed themselves to confidentiality or are under an appropriate statutory obligation of confidentiality.
- 3.5. It shall take all measures required pursuant to Article 32 (Security of Processing) of the GDPR.
- 3.6. It shall, upon User's written request and on User's cost in accordance with Section 10.4 below, taking into account the nature of the processing, assist the User by appropriate technical and organizational measures, insofar as this is commercially reasonable, for the fulfilment of User's obligation to respond to requests for exercising the data subject's rights laid down in Chapter III (Rights of the data subject) of the GDPR (the “**Data Subject Request**”). In the event RISCO receives a Data Subject Request directly from a data subject, it shall, unless prohibited by applicable Data Protection Laws, direct the Data Subject Request to the User, however, if User is unable to handle the Data Subject Request, taking into account the nature of the processing and the information available to RISCO, RISCO shall, on User's written request, handle the Data Subject Request in accordance to the provisions of the applicable Data Protection Laws, these Data Processing Terms and the Service Agreement.
- 3.7. It shall reasonably assist the User in ensuring compliance with the obligations pursuant to Section 2 (Security of personal data Articles 32-34) of the GDPR, taking into account the nature of processing and the information available to RISCO.
- 3.8. Upon User's written request, and on User's cost in accordance with Section 10.4 below, it shall provide the User with commercially reasonable information and assistance, taking into account the nature of processing and the information available to RISCO, to help User to conduct any data protection impact assessment or supervisory authority consultation it is required to conduct under the applicable Data Protection Law in accordance with Section 3 (Data protection impact assessment and prior consultation- Articles 35-36) of the GDPR.
- 3.9. Taking into account the state of the art, the cost of implementation and the nature, scope, context and purposes of processing as well as the risks of varying likelihood and severity for rights and freedoms of natural persons posed by the processing, it shall implement appropriate technical and organizational measures which are designed to implement data-protection principles, in an effective manner and to integrate the necessary safeguards into the processing in order to meet the requirements of the Data Protection Laws, to protect the rights of data subjects, and to ensure and to be able to demonstrate that processing is performed in accordance with the Data Protection Laws. Those measures shall be reviewed and updated where necessary.
- 3.10. It shall maintain a record of the processing activities conducted under these Data Processing Terms and the Terms and Conditions as required pursuant to Article 30 (records of Processing activities) of the GDPR.
- 3.11. Following the expiration of the Term in accordance with the Terms and Conditions, RISCO shall erase or export to User the personal data in its possession then available in the Services environment, in a form agreed between the parties, all unless the applicable Data Protection Law requires RISCO to retain some

or all of such personal data. Following return of such personal data, RISCO will promptly delete or otherwise render inaccessible all copies of personal data from the Services environment, except for copies of certain personal data that RISCO may obtain for purposes that are permitted or required by applicable Data Protection Law, only for such period as required by applicable Data Protection Law.

- 3.12. In provision of the Services to the User, it shall comply with the applicable Data Protection Laws, to the extent that such laws by their terms impose obligations directly upon RISCO as a data processor in connection with the Services.

#### 4. Notification of Personal Data Breach

Upon discovery or at such time that RISCO has knowledge of a personal data breach it shall, as soon as practically possible, notify the User of such breach to enable the User to comply with its obligation, if applicable, to report the breach to the supervisory authority in accordance with the Data Protection Laws. To the extent it is not possible to provide all of the information at the same time, the information may be provided in phases without undue further delay so that User can fulfil any data breach reporting obligations it may have under the applicable Data Protection Laws.

#### 5. Inspection and Audit

- 5.1. User acknowledges that RISCO may use from time-to-time external auditors to verify the adequacy of its security measures with respect to its processing of personal data (the "**External Audit**"). At User's written request, RISCO will provide the User with a confidential summary of the most recent External Audit so User can reasonably verify RISCO's compliance with the security and audit obligations under these Data Processing Terms (the "**Report**"). The Report constitute confidential information of RISCO.
- 5.2. If the Data Protection Laws applies to the processing of personal data hereunder, and to the extent that such Report is unavailable or is insufficient to verify RISCO's compliance with the security and audit obligations under these Data Processing Terms, RISCO will allow the User or an independent auditor appointed by User to conduct audits (including inspections) to verify RISCO's compliance with its obligations under these Data Processing Terms (the "**Audit**"). Such Audit shall be done following a prior written request of at least twenty-one (21) business days during regular business hours in a way which does not interfere with RISCO's day-to-day business at the expense of the User. The Audit shall be limited in scope to matters specific to the User and agreed in advance that are necessary to verify compliance by RISCO with these Data Processing Terms. Provided however, that User (or any on its behalf) shall not be given access to information concerning RISCO's other customers and information subject to confidentiality obligations. The User is subject to a duty of confidentiality regarding any documentation and information, received by RISCO, related to the Audit. If User appoints an external auditor to perform the Audit, such external auditor shall be bound by a duty of confidentiality and shall be required to sign customary non-disclosure agreement. Audit shall be done not more than once per year, unless RISCO experienced a personal data breach during the six (6) months preceding to the Audit.

#### 6. Use of Sub-Processors

User acknowledges and agrees that RISCO may use Sub-Processors for the provision of part of the Services and such use may include the processing of personal data, all subject to the following terms:

- 6.1. RISCO shall not use or authorize a Sub-Processor that process personal data without the prior written authorization, general or specific, of the User, which shall not unreasonably withhold, condition or delay.

- 6.2. Sub-Processor in processing personal data shall act only in accordance with RISCO's instructions that shall be consistency with the User's processing instructions.
- 6.3. The use of a Sub-Processor by RISCO will not relieve, waive or diminish any obligation RISCO has under these Data Processing Terms, and RISCO is liable for the acts and omissions of any Sub-Processor to the same extent as if the acts or omissions were performed by RISCO.
- 6.4. RISCO shall ensure that the Sub-Processor is subject to the same data protection obligations as those specified in these Data Processing Terms on the basis of a contract or other legal document under EU law or the national law of the member states, in particular providing the necessary guarantees that the Sub-Processor will implement the appropriate technical and organizational measures in such a way that the processing meets the requirements of the Data Protection Law.

#### 7. Transfer of Personal Data to Third Countries

RISCO shall not transfer, or permit the transfer, of personal data to a third country outside the EEA or international organization unless User has given its prior written consent. Notwithstanding the foregoing, User acknowledges and consents that in providing the Services, (directly or using Sub- Processors) the processing of personal data may involve transfers of personal data out of the EEA (such as transferring the personal data to a country which the European Commission has made an "adequacy decision" with respect to the data protection laws of such country), provided such transfer complies with Data Protection Laws (and in particular Chapter V (Transfers of personal data to third countries or International Organizations) of the GDPR).

#### 8. Obligations of User as a Data Controller

As part of the User using the Services, and pursuant to the processing of personal data herein, the User hereby warrants, undertakes and represents that:

- 8.1. It shall comply with all obligations that apply on a data controller under the applicable Data Protection Laws with respect to processing of personal data in the scope of using the Services.
- 8.2. It shall be solely responsible to have, at all time when personal data is obtained, a valid lawful basis for the processing of the personal data in according to the Data Protection Law, and it shall ensure that its users are provided with adequate privacy notices for RISCO's processing activities under these Data Processing Terms, as and to the extent required under the applicable Data Protection Laws.

#### 9. Service Analyses

- 9.1. RISCO may (i) compile statistical and other information related to the performance, operation and use of the Services, and (ii) use data from the Services environment in aggregated form for security and operations management, to create statistical analyses, and for research and development purposes (collectively "**Service Analyses**"). Service Analyses will not incorporate personal data in a form that could identify or serve to identify any data subjects. RISCO retains all intellectual property rights in such Service Analyses.

#### 10. General

- 10.1. In the event of any conflict between the terms of the Terms and Conditions and these Data Processing Terms, with respect to the subject matter herein the terms of these Data Processing Terms shall take precedence.
- 10.2. User's remedies with respect to any breach by RISCO of the terms of these Data Processing Terms will be subject to any aggregate limitation of liability and indemnification procedures under the Terms and Conditions.

10.3. In the event of any amendments to the applicable Data Protection Laws impacting these Data Processing Terms, the Parties shall convene and in good faith discuss and agree on potential amendments to these Data Processing Terms.

10.4. RISCO shall be entitled to compensation on a time and material basis, applying the hourly fees to be agreed in advance for additional services as for its performance under Sections 3.6 and 3.8 of these Data Processing Terms.

## Termini e condizioni dei servizi cloud e di connettività di RISCO

FACENDO CLIC SU "ACCETTO" O SU UN PULSANTE O UNA CASELLA DI SELEZIONE SIMILE MOSTRATOLE COME PARTE DEL PROCESSO DI REGISTRAZIONE, O ACCETTANDO IN ALTRO MODO I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI DEI SERVIZI CLOUD E DI CONNETTIVITÀ DI RISCO (I PRESENTI "TERMINI E CONDIZIONI"), EFFETTUANDO UN ORDINE PER I SERVIZI, O UNA VOLTA INSTALLATI O UTILIZZATI IN ALTRO MODO I SERVIZI, LEI ACCONSENTE A RISPETTARE I PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI PER CONTO SUO O DELL'ENTE CHE RAPPRESENTA. LADDOVE NON ACCETTI ALCUNA DISPOSIZIONE DEI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI, DOVRÀ INTERROMPERE L'INSTALLAZIONE, L'ACCESSO O L'UTILIZZO DEI SERVIZI.

I presenti Termini e condizioni costituiscono un accordo giuridico vincolante tra RISCO Ltd., una società israeliana con sede legale in 14 HaChoma St., Rishon LeZion, Israele, e/o ciascuna delle sue sussidiarie e affiliate (collettivamente, "RISCO", "noi", "ci", o "nostro") e Lei, individualmente o per conto della società o di un altro ente giuridico che rappresenta validamente ("Lei") e regolerà l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi RISCO, incluso qualsiasi aspetto di rivendita (se applicabile) e/o l'installazione di tali Servizi.

Accettando i presenti Termini per conto di una società o di qualsiasi altro ente giuridico, dichiara e garantisce di essere autorizzato ad accettare i presenti Termini per conto di tale ente. Dichiara di aver compiuto 18 anni. RISCO e Lei sarete indicati singolarmente come "Parte" e collettivamente come le "Parti".

I presenti Termini e condizioni includono i Termini e condizioni dei servizi di connettività, allegati al presente come Allegato 1, i quali rappresentano parte integrante dei presenti Termini e condizioni e dovranno essere applicati all'acquisto e all'utilizzo di schede SIM e Servizi di connettività.

La Sua privacy è importante per noi, pertanto faccia riferimento alla nostra [Informativa sulla privacy](#) e alla nostra [Informativa sui cookie](#). Poiché sia l'Informativa sulla privacy che l'Informativa sui cookie sono soggette ad aggiornamenti periodici, si consiglia di consultare periodicamente tali informative per gli aggiornamenti.

### 1. DEFINIZIONI

- 1.1. "Account" indica un account valido creato sul cloud RISCO da un Utente in conformità con i presenti Termini e condizioni e qualsiasi requisito aggiuntivo che sarà in vigore per la creazione dell'Account applicabile.
- 1.2. "Installatore autorizzato" indica qualsiasi soggetto che abbia completato correttamente il programma di formazione per installatori di RISCO, in vigore in quel momento, e sia attualmente certificato per installare ed effettuare manutenzioni sui prodotti RISCO.
- 1.3. "Servizi di connettività" indica i servizi di connettività che devono essere erogati da RISCO, tramite un fornitore terzo incaricato da RISCO a fornire Servizi di connettività agli Utenti finali ("Fornitore di servizi di connettività"), per consentire la trasmissione di servizi voce, SMS e dati tra i dispositivi dell'Utente finale e il Cloud RISCO.
- 1.4. "Utente finale" indica una terza parte, persona fisica o giuridica, autorizzata ad accedere e utilizzare i Servizi esclusivamente per l'uso consentito dei Servizi, il tutto subordinatamente e in conformità con i Termini di servizio per l'utente finale.
- 1.5. "Termini di servizio per l'utente finale" indica l'accordo dei Termini di servizio per l'utente finale tra Lei e l'Utente finale che disciplina l'utilizzo dei Servizi da parte dell'Utente finale, a cui è possibile accedere all'indirizzo: [Termini di servizio per l'utente finale](#).
- 1.6. "Data di entrata in vigore" indica la data di accettazione dei presenti Termini e condizioni: facendo clic su "Accetto" o pulsante o casella di selezione simile mostratoLe come parte del processo di registrazione o quando installa o utilizza il Servizio per la prima volta, a seconda di quale condizione si verifica prima.
- 1.7. "Commissioni" - come definito tale termine nella Sezione 4 riportata di seguito.
- 1.8. "Vigilanza" o "MS" indica un ente che eroga servizi di monitoraggio di eventi di incendio o intrusione tramite il Cloud RISCO.
- 1.9. "Account Tenant MS" indica un account assegnato ad una Vigilanza nel Cloud RISCO, a cui vengono instradati tutti gli eventi associati agli Account e/o Account personali collegati a tale Vigilanza.
- 1.10. "Ordine" indica l'ordine che Lei invia a noi, tramite l'area installatori del Cloud RISCO ("Area utente"), per l'acquisto o il rinnovo dei pacchetti di Servizi offerti in essa. La data in cui un Sito è collegato al Cloud RISCO e Lei si è registrato come rivenditore, sarà considerata come la Data di entrata in vigore dell'Ordine. La Durata dei Servizi decorrerà dalla Data di entrata in vigore.
- 1.11. "Rivenditore" indica un Installatore autorizzato e/o una Vigilanza impegnati nella commercializzazione e vendita del Servizio a Utenti finali e/o a Utenti finali in abbonamento.
- 1.12. "Account personale" indica l'account nel Cloud RISCO, utilizzato da un Utente finale per accedere e utilizzare il Cloud RISCO.
- 1.13. "Cloud RISCO" indica le applicazioni e le soluzioni software-as-a-service in hosting basate sul Web, messe a disposizione da RISCO per l'utilizzo tramite una connessione di rete, sotto il nome di Cloud RISCO (o altri nomi che potranno essere indicati da RISCO di volta in volta), tra cui: (i) i siti web degli account utente di RISCO a cui è possibile accedere all'indirizzo: [www.riscocloud.com](http://www.riscocloud.com), [www.freecontrolweb.com](http://www.freecontrolweb.com) e <http://www.riscocloud.com/Express> (ciascuno, singolarmente "Sito" e collettivamente i "Siti"), a cui è possibile accedere tramite qualsiasi computer o dispositivo mobile; (ii) applicazioni software note come App iRISCO, App FreeControl, App Free4Control, App MyELAS e/o le nostre app a marchio del cliente (collettivamente le

"App"), che possono essere scaricate sul dispositivo mobile dell'utente (ad es. smartphone o tablet), nonché sul computer dell'utente, per accedere al Cloud RISCO; (iii) i servizi accessibili tramite i Siti web e le App, ciascuno per l'uso in combinazione con i prodotti RISCO e in altre modalità fornite da RISCO; e (iv) tutti gli aggiornamenti relativi al software (che possono essere installati automaticamente), nonché le applicazioni basate su cloud di terze parti che sono incorporate come parte integrante del Cloud RISCO e interagiscono con il Cloud RISCO.

- 1.14. **"Servizi"** indica i servizi Cloud e/o i Servizi di connettività RISCO ordinati da Lei, incluso qualsiasi servizio fornito da Lei a qualsiasi persona fisica o giuridica in relazione a tali servizi ordinati, in conformità con i presenti Termini e condizioni.
- 1.15. **"Scheda SIM"** indica la scheda a cui è attribuito un numero univoco che, se utilizzata con un dispositivo compatibile, consente l'accesso e l'utilizzo dei Servizi di connettività su rete wireless.
- 1.16. **"Utente finale in abbonamento"** indica qualsiasi Utente finale a cui lei addebita l'utilizzo dei Servizi.
- 1.17. **"Periodo di validità"** indica la durata dell'Ordine pertinente come stabilito in tale Ordine, a partire dalla Data di entrata in vigore e fino alla risoluzione dell'Ordine o dei Servizi come specificato nei presenti Termini e condizioni.
- 1.18. **"Fornitore di terze parti"** - licenziante o fornitore terzo che ha stipulato un contratto con RISCO per fornire determinati servizi.
- 1.19. **"Utente"** indica una terza parte, persona fisica o giuridica, autorizzata ad accedere e utilizzare i Servizi esclusivamente per l'uso consentito dei Servizi, il tutto subordinatamente e in conformità con i presenti Termini e condizioni.
- 1.20. Tutti i termini in maiuscolo utilizzati nei presenti Termini o in un Allegato, ma non definiti nei presenti Termini, avranno i significati attribuiti nel relativo Allegato. Se un termine è pertinente solo per un Allegato specifico, tale termine sarà applicato esclusivamente a quell'Allegato. Le parole usate al singolare includono il plurale (e viceversa). Le parole "include" e "incluso" sono illustrative e non limitano le parole che le seguono.

## 2. UTILIZZO DEI SERVIZI

- 2.1. Diritto d'utilizzo. Subordinatamente al pagamento delle Commissioni applicabili a RISCO e al rispetto di tutti gli altri termini e condizioni dei presenti Termini e condizioni: con la presente Le concediamo un diritto limitato, non esclusivo, non alienabile, non cedibile, revocabile (ai sensi dei presenti Termini e condizioni), esclusivamente durante il Periodo di validità, ad utilizzare i Servizi (incluse l'installazione e la manutenzione, la rivendita e la fornitura di servizi di monitoraggio agli Utenti e/o Utenti finali) come inclusi nell'Ordine, al solo scopo di consentire e autorizzare tali Utenti e/o Utenti finali, a titolo personale, non esclusivo, non alienabile e limitato (senza diritto di sublicenza), ad accedere e utilizzare i Servizi esclusivamente in conformità con i presenti Termini e i Termini e condizioni per l'utente finale. Lei è tenuto a controllare l'accesso ai Servizi da parte degli Utenti e/o Utenti finali e risponderà per il loro utilizzo dei Servizi in conformità con i presenti Termini e condizioni e i Termini e condizioni per l'utente finale e dovrà garantire che gli Utenti e/o gli Utenti finali rispettino i presenti Termini e condizioni e i Termini e condizioni per l'utente finale.
- 2.2. Account.
  - 2.2.1. Per accedere e utilizzare i Servizi, dovrà creare un Account conformemente ai requisiti allora in vigore per l'apertura di account. Al termine del processo di registrazione dell'Account, riceverà un nome utente e una password per accedere al Servizio e sarà in grado di utilizzare le funzionalità del Servizio. Le sarà richiesto di designare un'unica persona che riceverà il privilegio di amministratore per il Suo account (l'"**Amministratore account**") e dovrà comunicare a RISCO per iscritto l'identità di tale persona. L'Amministratore account del Suo Account avrà il diritto di concedere l'accesso ai Suoi dipendenti e/o fornitori di servizi da Lei incaricati nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi da parte Sua (gli "**Utenti autorizzati**"). Gli Utenti autorizzati avranno la possibilità di utilizzare i Servizi e di visualizzare informazioni e contenuti relativi al Suo Account e ai Servizi. Sarà Sua responsabilità preservare la riservatezza di qualsiasi credenziale di autenticazione non pubblica del Suo Amministratore account, dei Suoi Utenti autorizzati o di qualsiasi altra credenziale di autenticazione associata all'utilizzo dei Servizi da parte Sua. Lei è tenuto a informarci tempestivamente di qualsiasi possibile uso improprio del Suo Account o delle credenziali di autenticazione o di qualsiasi incidente di sicurezza relativo ai Servizi. Lei sarà l'unico responsabile per qualsiasi azione intrapresa dall'Amministratore del Suo account, dagli Utenti autorizzati o da qualsiasi terza parte che utilizza le Sue credenziali di autenticazione.
  - 2.2.2. Come tra un Rivenditore e gli Utenti finali iscritti a tale Rivenditore, gli account di tali Utenti finali iscritti saranno gestiti esclusivamente dal Rivenditore (il che significa che il Rivenditore avrà il diritto esclusivo di addebitare agli Utenti finali iscritti i Servizi e/o rimuovere, rilasciare o disconnettere tali Utenti finali iscritti dai Servizi). Inoltre, fatto salvo laddove non sia richiesto da un'ordinanza, sentenza o legge del tribunale applicabile, o salvo che il Rivenditore non violi i presenti Termini e condizioni o le istruzioni di RISCO, quest'ultima non trasferirà e/o rilascerà gli account di tali Utenti finali iscritti a un altro Rivenditore né gestirà le iscrizioni di tali Utenti finali direttamente senza il consenso del Rivenditore.
- 2.3. Uso consentito. Lei può utilizzare i Servizi solo in conformità con i presenti Termini e condizioni, subordinatamente alle seguenti restrizioni. Salvo quanto espressamente consentito dai presenti Termini e condizioni e/o da qualsiasi Allegato applicabile, e salvo nella misura in cui Lei è consentito ai fini della rivendita o dell'installazione dei Servizi agli Utenti e/o agli Utenti finali in conformità con i presenti Termini e condizioni, Lei non potrà (e non autorizzerà né consentirà ad alcun Utente o Utente finale o altra terza parte), direttamente o indirettamente: (a) commercializzare, vendere, concedere in licenza, noleggiare, fornire o mettere a disposizione di terzi, o altrimenti distribuire, ospitare o sfruttare in altro modo, direttamente o indirettamente, qualsiasi Servizio; (b) copiare, modificare, alterare, duplicare, decompilare, retroingegnerizzare, disassemblare o tentare in altro modo di scoprire il codice sorgente, il codice oggetto o la struttura sottostante, le idee, il know-how o gli algoritmi inerenti ai Servizi (o qualsiasi loro componente) o qualsiasi software, documentazione o dati relativi ai Servizi (o parte di essi); salvo nella misura in cui l'applicazione



della suddetta restrizione sia vietata dalla legge applicabile; (c) eseguire framing or mirroring di qualsiasi contenuto facente parte dei Servizi; o (d) accedere e utilizzare i Servizi al fine di (i) creare un prodotto o servizio in concorrenza o (ii) copiare idee, caratteristiche, funzionalità o grafica dei Servizi; (e) modificare, tradurre, creare opere derivate basate sui Servizi (salvo nella misura espressamente consentita da RISCO o autorizzata all'interno dei Servizi); (f) usare impropriamente i Servizi introducendo consapevolmente virus, trojan, worm, bombe logiche o altro materiale maligno o tecnologicamente dannoso ("**Codice dannoso**"); (g) tentare di ottenere l'accesso non autorizzato ai Servizi o a qualsiasi server, computer o database connesso ai Servizi o attaccare i Servizi tramite un attacco denial-of-services o un attacco denial-of-services distribuito; (h) utilizzare i Servizi per archiviare o trasmettere, violando la legge o in altro modo illegale, o per archiviare o trasmettere materiale in violazione dei diritti alla privacy di terzi; (i) rimuovere, oscurare o alterare in qualsiasi modo marchi commerciali, nomi commerciali, avvisi di copyright o altri avvisi o designazioni di proprietà o riservatezza di RISCO, contenuti o visualizzati nei o sui Servizi; e/o (j) utilizzare i Servizi per trasmettere qualsiasi linguaggio e/o contenuto dannoso, inappropriato e/o offensivo.

### 3. RESPONSABILITÀ

- 3.1. Lei riconosce e accetta di essere l'unico responsabile a: (a) fornire agli Utenti e agli Utenti finali servizi rapidi, cortesi ed efficienti, nonché ad intraprendere con loro rapporti onesti, equi e opportuni al fine di mantenere servizi di alta qualità che incidano favorevolmente sulla reputazione di RISCO; (b) non rilasciare alcuna dichiarazione o garanzia per conto di RISCO o in alcun modo vincolare o tentare di vincolare RISCO contrattualmente o in altro modo con qualsiasi Utente o Utente finale; (c) ottenere e conservare qualsiasi attrezzatura e servizio ausiliare necessari per connettersi, accedere o altrimenti utilizzare i Servizi (inclusi, a titolo esemplificativo, hardware, dispositivi di comunicazione, sistema operativo, software, connessione Internet, rete e simili), necessari per consentire a un Utente o a un Utente finale di accedere e/o utilizzare i Servizi forniti di seguito; (d) adempiere a tutte le leggi applicabili relative all'utilizzo dei Servizi, incluse, a titolo esemplificativo, tutte le leggi, le norme e i regolamenti applicabili alla protezione dei dati personali o in qualsiasi altro modo relativi ai diritti alla privacy, alla registrazione video, all'intercettazione, alla sorveglianza e obblighi degli utenti di allarme; (e) per l'utilizzo dei Servizi da parte dell'Utente o dell'Utente finale in conformità con i presenti Termini e condizioni e i Termini di servizio per l'utente finale e per garantire che tutti gli Utenti finali siano consapevoli e rispettino le presenti Condizioni e/o i Termini di servizio per l'utente. Lei accetta di essere responsabile congiuntamente e disgiuntamente per qualsiasi azione di tali Utenti e/o Utenti finali in relazione al loro utilizzo dei Servizi. Lei dovrà fornire a RISCO una notifica di qualsiasi violazione delle presenti Condizioni o dei Termini di servizio per l'utente finale da parte di un Utente o di un Utente finale, subito dopo esserne venuto a conoscenza; (f) al termine del Periodo di validità del Servizio per qualsiasi Utente o Utente finale, assicurarsi che l'Utente o l'Utente finale abbia cessato l'uso di tutti i Servizi; (g) fornire notifica scritta a RISCO di qualsiasi reclamo, danno o causa intentata contro di Lei o RISCO da parte di qualsiasi Utente o Utente finale; e (h) fornire servizi di installazione e manutenzione agli Utenti e/o Utenti finali esclusivamente da Installatori autorizzati.
- 3.2. Fatte salve le responsabilità di cui alla Sezione 3.1 precedente, se utilizza i Servizi per fornire servizi di Vigilanza, Lei si impegna a rispettare i seguenti termini:
  - 3.2.1. Informazioni tecniche. Lei dovrà fornire a RISCO tutte le informazioni tecniche necessarie per impostare l'Account Tenant MS, come richiesto da RISCO (le "**Informazioni tecniche**") e manterrà aggiornata RISCO di qualsiasi modifica a tali Informazioni tecniche non appena ragionevolmente possibile.
  - 3.2.2. Supporto come Amministratore. Lei dovrà fornire assistenza a qualsiasi Utente che abbia collegato i propri Account al Suo Account Tenant MS, 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno ("**Supporto come Amministratore**"), che includerà, a titolo esemplificativo, quanto segue:
    - 3.2.2.1. Supporto diretto per richieste relative a prestazioni, funzionalità o funzionamento delle Funzionalità Cloud di RISCO;
    - 3.2.2.2. Risposta diretta ad eventuali malfunzionamenti;
    - 3.2.2.3. Gestire un elenco di azioni per ciascun malfunzionamento delle Funzionalità Cloud di RISCO o query sollevate comprese le informazioni richieste raccolte durante la relativa analisi;
    - 3.2.2.4. Ripristinare le linee di comunicazione secondo necessità;
    - 3.2.2.5. Modificare i parametri secondo le linee guida di assistenza RISCO;
    - 3.2.2.6. Rilasciare aggiornamenti periodici su informative e termini di servizio agli Utenti associati;
    - 3.2.2.7. Identificare ed eseguire la diagnostica dei malfunzionamenti, compresa l'ispezione visiva. In caso di malfunzionamento e prima che una richiesta di assistenza venga registrata presso il Centro di Assistenza Tecnica ("**CAT**") di RISCO, il Team amministratori (come definito di seguito) e un Installatore autorizzato analizzeranno il malfunzionamento per determinare se può essere risolto o meno al suo livello di assistenza e/o sotto la sua responsabilità. Se il Team amministratori e un Installatore autorizzato sono in grado di risolverlo, quest'ultimo eseguirà direttamente le azioni di assistenza idonee;
    - 3.2.2.8. Monitoraggio di operazioni o messaggi specifici del sistema, raccolta di dati e/o file dal sistema o attività simili come richiesto da RISCO durante la risoluzione di un malfunzionamento. Le potrebbe anche essere richiesto di installare utility di tracciamento, debug o software simili forniti da RISCO per lo stesso scopo. Sarà Sua responsabilità fornire l'apparecchiatura di prova necessaria per testare tutto ciò che non sia il software RISCO.
    - 3.2.2.9. Inoltrare a RISCO eventuali rapporti, logger, file di traccia o rapporti simili generati dal sistema secondo necessità per assistere RISCO nell'analisi dei malfunzionamenti e nella determinazione delle azioni correttive appropriate

- 3.2.2.10. Attivare i logger di eventi che sono incorporati nel sistema e/o installare utility di debug sul sistema come richiesto di volta in volta da RISCO. Monitorare i suddetti logger di eventi e utility di debug e raccogliere e inoltrare i dati a RISCO per l'analisi;
  - 3.2.2.11. Risoluzione dei problemi e risoluzione delle richieste e dei malfunzionamenti riportati da Amministratore MS;
  - 3.2.2.12. Abilitare tutti i dispositivi di comunicazione per consentire a RISCO di accedere da remoto;
  - 3.2.2.13. Eseguire test di sistema in base alla richiesta del servizio di assistenza CAT;
  - 3.2.2.14. Individuare ed esaminare i passaggi necessari per risolvere il problema prima di inoltrarlo a RISCO;
  - 3.2.2.15. Risoluzione dei problemi amministrativi relativi ad Account e/o Account personali e all'accesso a Account e/o Account personali; nonché
  - 3.2.2.16. L'Assistenza dell'Amministratore MS deve compiere sforzi ragionevoli per risolvere i Malfunzionamenti, fermo restando che, nel caso in cui tali sforzi non si traducano in un ripristino tempestivo, il Malfunzionamento deve essere immediatamente inoltrato al CAT di RISCO.
- 3.2.3. Team Amministratori. Sarà Sua responsabilità impiegare un numero sufficiente di personale qualificato (il "**Team Amministratori**") per fornire l'assistenza Amministratore in maniera tempestiva e professionale. Lei dovrà nominare solo Personale certificato (come definiti di seguito) per fornire assistenza Amministratore.
  - 3.2.4. Supervisore Tecnico. Lei è tenuto a designare un Supervisore Tecnico (il "**Supervisore Tecnico**") come parte del Team Amministratori. Il Supervisore Tecnico deve essere una persona qualificata che sappia comunicare in inglese, formata e certificata da RISCO per operazioni, amministrazione e servizi di assistenza del Cloud. Il Supervisore Tecnico fungerà da referente principale con RISCO per tutte le attività di assistenza e supporto eseguite ai sensi del presente Contratto.
  - 3.2.5. RISCO condurrà sessioni di formazione per i Suoi dipendenti alle condizioni concordate tra la stessa e Lei per iscritto. Le sessioni di formazione saranno condotte da RISCO in conformità con la politica e il programma di formazione allora in vigore. Dopo il corretto completamento di una sessione di formazione da parte del dipendente, come stabilito da RISCO a sua esclusiva discrezione, tale dipendente riceverà una certificazione dalla stessa RISCO (una "**Persona certificata**"). La partecipazione del Suo dipendente alla formazione è subordinata alla sottoscrizione di un accordo di riservatezza tra RISCO e il dipendente.

#### 4. ASSISTENZA TECNICA AGLI ACCOUNT TENANT MS

- 4.1. Idoneità. Se dispone di un Account Tenant MS, durante il Periodo di validità e in conformità con i presenti Termini e condizioni, RISCO metterà a disposizione il CAT per fornire all'Account Tenant MS determinati servizi come descritto di seguito.
  - 4.1.1. Linea di assistenza per malfunzionamenti. Lei potrà contattare il CAT tramite una linea di assistenza per i malfunzionamenti, accessibile per telefono o e-mail, i cui dettagli Le saranno forniti da RISCO. La finalità della linea di assistenza per i malfunzionamenti è fornire un mezzo rapido ed efficiente per assisterLa nella risoluzione dei malfunzionamenti in relazione all'utilizzo dell'Account Tenant MS. Lei potrà contattare la linea di assistenza per i malfunzionamenti dopo che una Persona Certificata avrà compiuto sforzi ragionevoli per risolvere il malfunzionamento. Quando segnala un Malfunzionamento al CAT, il cliente deve fornire almeno le seguenti informazioni: nome della persona di contatto, numero di richiamata, gravità del malfunzionamento, descrizione del malfunzionamento, descrizione delle azioni correttive intraprese dal Team amministratori e procedure di accesso remoto. Qualsiasi malfunzionamento nella fruibilità del Servizio che: (i) comporti una completa mancata fruibilità, ovvero (ii) crei una condizione che impedisca completamente l'esecuzione di una o più funzionalità critiche del Servizio utilizzato dall'Utente o dall'Utente finale dee essere segnalato alla Linea di assistenza per malfunzionamenti anche telefonicamente.
  - 4.1.2. Linea di assistenza per domande tecniche. Lei può contattare il CAT tramite una Linea di assistenza per domande tecniche, accessibile per telefono o e-mail, i cui dettagli Le saranno forniti da RISCO. La finalità della Linea di assistenza per domande tecniche è di assisterLa per domande tecniche generali in situazioni che non derivano da malfunzionamenti. Lei può utilizzare la linea di assistenza per domande tecniche per inviare domande e richieste di supporto in relazione a problemi relativi al Supporto Amministratore.
- 4.2. Condizioni dei servizi CAT; Esclusioni di responsabilità. Il CAT è messo a disposizione esclusivamente per le Sue Persone Certificate, al fine di aiutarLa a risolvere i problemi tecnici che sorgono come parte dell'utilizzo del Servizio. A condizione che Lei rispetti le disposizioni della Sezione 3.2 precedente e la Sua completa collaborazione con il CAT, RISCO profonderà ogni ragionevole sforzo per fornirLe assistenza professionale e tempestiva, ma non rilascia dichiarazioni o garanzie e non si assume alcuna responsabilità in relazione a nessuno dei servizi forniti dal CAT inclusi, a titolo esemplificativo, disponibilità, tempi di risposta e/o tempi di risoluzione e non potrà effettuare alcun reclamo o richiesta nei confronti di RISCO in relazione a ciò.

#### 5. COMMISSIONI E TERMINI DI PAGAMENTO

- 5.1. Commissioni. Le commissioni dei Servizi sono quelle specificate nell'Ordine ("**Commissioni**"). È Sua responsabilità il pagamento delle Commissioni stabilite nell'Ordine, nella valuta specificata in quest'ultimo. RISCO si riserva il diritto di modificare le Commissioni in qualsiasi momento senza preavviso. Le modifiche alle Commissioni entreranno in vigore immediatamente e si applicheranno al Suo prossimo acquisto o rinnovo. Il nostro obbligo di fornire i Servizi è subordinato al pagamento delle Commissioni. È Sua responsabilità garantire la ricezione dei pagamenti delle Commissioni da parte nostra in maniera tempestiva. Il Suo account e gli account dei Suoi Utenti e Utenti finali non saranno attivati o rinnovati fino a quando tutte le Commissioni in sospeso non saranno state corrisposte a RISCO. Determinati Servizi potrebbero essere disponibili gratuitamente. Tali Servizi

possono essere utilizzati solo da Lei durante il Periodo di validità corrente. In caso di Risoluzione del Contratto, anche tali Servizi cesseranno.

- 5.2. **Oneri ricorrenti.** In aggiunta alle Commissioni, RISCO Le addebiterà di volta in volta eventuali oneri una tantum o non ricorrenti e, se non diversamente specificato nell'Ordine o nell'Allegato applicabile, su base mensile per gli oneri mensili ricorrenti. In relazione ai Servizi di connettività forniti, Lei acconsente che di volta in volta potrebbe essere tenuto a corrispondere costi di roaming non intenzionali, a causa, ad esempio, della vicinanza a una rete di telecomunicazioni di terzi, anche se l'Utente finale non ha sottoscritto il roaming nella giurisdizione specifica in cui si è verificato il roaming o con lo specifico operatore di rete che fornisce servizi di roaming.
- 5.3. **Termini e modalità di pagamento.** Il pagamento sarà dovuto secondo le modalità, i termini di pagamento, la valuta e altri termini di pagamento specificati nell'Ordine. Nel corso del processo dell'ordine, in caso di pagamento con carta o tramite sistema gateway/interfaccia/servizi di pagamento previsti per le transazioni con carta, Le sarà chiesto di fornire i dati della Sua carta, che saranno verificati. Inviando un Ordine Lei autorizza RISCO a verificare la Sua carta (fornendo autenticazione e autorizzazione da parte di emittenti, società emittenti di carte e/o altre stanze di compensazione di terze parti) e ad addebitare l'importo totale del Suo Ordine. Se l'emittente del Suo metodo di pagamento rifiuta di autorizzare la transazione a RISCO, non saremo responsabili per la mancata erogazione dei Servizi. In alcuni casi, l'emittente del Suo metodo di pagamento potrebbe addebitare una commissione per transazioni estere o altre commissioni, che potrebbero essere aggiunte all'importo finale che appare sul Suo estratto conto o che potrebbero essere registrate come addebito separato. RISCO non ha alcun controllo su tali commissioni. Lei riconosce e accetta che i Suoi dati di pagamento saranno archiviati dai nostri fornitori di servizi di pagamento per elaborare il pagamento per qualsiasi Servizio RISCO che acquista o rinnova. Lei è tenuto a mantenere registrato almeno un metodo di pagamento attivo. Ci riserviamo il diritto di rendere principale un metodo di pagamento alternativo se stabiliamo che quello attuale non è attivo per qualsiasi motivo. Può gestire i Suoi metodi di pagamento nell'Area utente RISCO. Conferma che qualsiasi metodo di pagamento che utilizza e/o registra è Suo o che Lei è stato specificamente autorizzato dal titolare della carta ad utilizzarlo per l'acquisto.
- 5.4. **Ritardo nel pagamento.** In caso di ritardo nel pagamento delle Commissioni dovute, per qualsiasi motivo, potremmo continuare a tentare di riscuotere il pagamento dal metodo di pagamento in archivio, sospendere e/o terminare i Servizi e perseguire i costi di riscossione sostenuti da RISCO, incluse, a titolo esemplificativo, le spese legali e giudiziarie e gli oneri legali congrui di RISCO. Non rispondiamo per eventuali dati cancellati o persi di Utenti o Utenti finali (come definiti di seguito) o Suoi dati derivanti da qualsiasi sospensione o cessazione dei Servizi.
- 5.5. **Fatture.** Le fatture sono esigibili immediatamente al ricevimento. RISCO si riserva il diritto di sospendere e/o cessare i Servizi fino all'avvenuto pagamento. Accettando i presenti Termini e condizioni, autorizza RISCO ad inviarLe le fatture in formato elettronico all'indirizzo e-mail specificato nella Sua Area utente. Se desidera ricevere una fattura in formato cartaceo, ci contatti attraverso la Sua Area utente. Laddove i Servizi venissero sospesi a causa Sua per un qualsiasi motivo, le Commissioni continueranno a maturare fino alla cessazione o alla scadenza del Periodo di validità. Laddove ritenga che ci sia un errore sulla Sua fattura, dovrà contattarci immediatamente per iscritto. Ogni Parte conviene di collaborare in buona fede per risolvere eventuali controversie relative alla fatturazione. Se contatta la società della Sua carta di credito e avvia uno "storno di addebito" sulla base di tale controversia, potremmo sospendere i Servizi fino alla risoluzione della controversia. Per riattivare i Suoi Servizi, dovrà prima corrispondere tutte le Commissioni in sospeso.
- 5.6. **Tariffe e responsabilità per la fatturazione e l'incasso.** Tutte le commissioni, le tariffe o gli oneri addebitati da Lei agli Utenti e/o agli Utenti finali iscritti ai Servizi saranno stabiliti esclusivamente da Lei e RISCO non avrà alcuna autorità o responsabilità per determinare tali commissioni o altri importi. Lei sarà l'unico responsabile (e RISCO non avrà alcuna responsabilità) per la fatturazione o la riscossione di tali commissioni o di qualsiasi altro importo da tali Utenti e Utenti finali iscritti. In relazione a tali attività, Lei agirà a tutti gli effetti per proprio conto e sarà responsabile di questioni quali verifica del credito, depositi, fatturazione, riscossione, crediti inesigibili e qualsiasi uso non autorizzato dei Servizi da parte o per conto degli Utenti e degli Utenti finali iscritti.
- 5.7. **Imposte.** Tutte le commissioni elencate sul nostro sito web sono al netto delle imposte applicabili, salvo laddove diversamente specificato. Lei risponde per tutte le imposte applicate sui Servizi.

## 6. MODIFICA, SOSPENSIONE O CESSAZIONE DEI SERVIZI

- 6.1. Laddove non abbia più bisogno di un Servizio che ha acquistato oppure non è soddisfatto delle sue prestazioni, potrà cancellarlo in qualsiasi momento. Raccomandiamo che le richieste di cancellazione siano pubblicate attraverso la Sua Area utente.
- 6.2. Lei riconosce che RISCO (o uno qualsiasi dei suoi fornitori o licenziatari terzi, locatori o Fornitori terzi), a sua esclusiva discrezione, possa in qualsiasi momento, modificare, cambiare, sospendere o interrompere i Servizi o parte di essi con o senza preavviso, per qualsiasi motivo, inclusi, a titolo esemplificativo, motivi di sicurezza, guasto del sistema, manutenzione e riparazione, indisponibilità del servizio di un fornitore terzo. Lei riconosce che non risponderemo nei Suoi confronti o nei confronti di qualsiasi Utente e/o Utente finale o altra terza parte per qualsiasi modifica, sospensione o interruzione dei Servizi o di parte di essi. Non risponderemo nel caso in cui il nostro Servizio non sia disponibile in un qualsiasi momento o per un qualsiasi periodo. Lei riconosce che Lei o qualsiasi Utente e/o Utente finale o altra terza parte non avrete diritto ad alcun rimborso o abbuono per tale modifica, sospensione o interruzione. RISCO non offre alcuna garanzia di uptime specifica per i Servizi.
- 6.3. Lei riconosce altresì che in qualsiasi momento RISCO (o uno qualsiasi dei suoi fornitori o licenziatari terzi, locatori o Fornitori terzi) possa sospendere o far cessare i Suoi diritti (e/o di qualsiasi Suo Utente e/o Utente finale o altra terza parte) di accedere o utilizzare i Servizi o parte di essi, senza incorrere in alcun obbligo o responsabilità derivante nei confronti di RISCO, laddove: (a) qualsiasi importo dovuto da Lei a RISCO ai sensi dei presenti Termini e condizioni è scaduto; (b) RISCO riceve una richiesta o un ordine giudiziario o di altro governo, un mandato di comparizione o una richiesta di applicazione della legge che, espressamente o

per ragionevole implicazione, richieda a RISCO di farlo; oppure (c) RISCO ritiene, a propria ragionevole discrezione, che: (i) Lei o qualsiasi Utente e/o Utente finale non abbiate rispettato qualsiasi termine dei presenti Termini e condizioni e/o dei Termini e condizioni dell'utente finale o abbiate effettuato l'accesso o utilizzato i Servizi oltre l'ambito dei diritti concessi o per uno scopo non autorizzato ai sensi dei presenti Termini e condizioni; oppure (ii) Lei o qualsiasi Utente e/o Utente finale siete, siete stati o è probabile che siate coinvolti in attività fraudolente, ingannevoli o illegali relative a o in connessione con uno qualsiasi dei Servizi. La presente Sezione 6.4 non limita nessuno degli altri diritti o rimedi di RISCO, né per legge né ai sensi dei presenti Termini. Ci riserviamo il diritto di disattivare il Suo Account o gli account dei Suoi Utenti e/o Utenti finali in qualsiasi momento.

- 6.4. RISCO si impegnerà a livello commerciale a ridurre al minimo la frequenza e la durata di tale sospensione (nella misura in cui tale sospensione è avviata da essa) e, ove ragionevolmente possibile, a fornirLe un preavviso di tale sospensione. RISCO, a sua ragionevole discrezione, può riattivare i Servizi di fornitura interessati una volta che tutte le violazioni siano cessate e con la garanzia adeguata che tali violazioni non si verificheranno in futuro. Inoltre, RISCO può modificare o sospendere la fornitura di qualsiasi Servizio ai sensi del presente documento, qualora, a ragionevole discrezione di RISCO, tale modifica o sospensione sia necessaria o consigliabile per (a) adempiere a qualsiasi legge o regolamento applicabile o a una richiesta di qualsiasi autorità governativa o delle forze dell'ordine competenti, (b) preservare la sicurezza dei Servizi pertinenti, (c) evitare o mitigare un rischio imminente di danno o qualsiasi altra situazione che possa compromettere la capacità di RISCO di fornire qualsiasi Servizio, in conformità con i presenti Termini e condizioni, a qualsiasi altro utente di RISCO, oppure (d) eliminare una condizione pericolosa, e RISCO La informerà di tale modifica o sospensione quando e nella misura ragionevolmente praticabile.
- 6.5. Il presente documento lascia fermo e impregiudicato il diritto di RISCO di sospendere temporaneamente i Servizi per qualsiasi violazione o sospetta violazione da parte Sua o di un Utente e/o di un Utente finale, fornendoLe un preavviso scritto di 14 giorni.
- 6.6. Le sarà richiesto di continuare a pagare tutte le Commissioni e tutti gli altri importi dovuti durante qualsiasi periodo di sospensione come sopra indicato.
- 6.7. Effetto della risoluzione o dell'annullamento dei servizi
  - 6.7.1. Per ogni caso di risoluzione o annullamento dei Servizi ordinati precedentemente alla scadenza del Periodo di validità, Lei rimarrà tenuto a corrispondere a RISCO tutte le Commissioni e tutti gli altri importi dovuti ed esigibili maturati prima o alla data effettiva di tale risoluzione o annullamento, e quelli rimanenti non pagati, nonché qualsiasi relativo interesse (se applicabile),
  - 6.7.2. Fermo restando quanto sopra, in caso di annullamento dei Servizi in conformità alle disposizioni della Sezione 6.1 precedente, si applicherà quanto segue: (i) laddove Lei corrisponda le Commissioni a RISCO in anticipo su base mensile (o qualsiasi altra base periodica concordata da RISCO), RISCO cesserà di effettuare addebiti a partire dal mese successivo al mese durante il quale i Servizi sono stati annullati (purché non ottenga rimborsi proporzionali o parziali per il mese in cui comunica la cancellazione dei Servizi); OPPURE (ii) laddove abbia corrisposto a RISCO tutte le Commissioni per l'intero anno in un unico pagamento anticipato per l'utilizzo, RISCO Le effettuerà un rimborso o un accredito per gli importi equivalenti alle commissioni per il periodo rimanente per il quale non utilizzerà i Servizi (ovvero, l'importo del rimborso/accredito coprirà il numero di mesi rimanenti dal mese successivo all'annullamento dei Servizi fino alla scadenza della Data di validità originale). Nella misura massima applicabile ai sensi della legge applicabile, tali rimedi rappresentano il Suo unico ed esclusivo rimedio se decide di annullare i Servizi. Effettueremo qualsiasi richiesta di rimborso, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale, salvo laddove non abbiamo espressamente concordato diversamente. RISCO non è responsabile per ritardi nei rimborsi causati da istituti di elaborazione o dalla scadenza del metodo di pagamento originale. Con il Suo previo consenso, possiamo elaborare un rimborso come credito aggiuntivo al Suo Account da utilizzare per futuri acquisti e/o rinnovi dei nostri Servizi.
  - 6.7.3. Entro e non oltre la data effettiva di scadenza o di risoluzione indicata qui di seguito, Lei (e dovrà garantire che tutti gli Utenti e gli Utenti finali) cesserete di utilizzare tutti i Servizi forniti ai sensi dei presenti Termini e condizioni e/o dei Termini e condizioni dell'utente finale .
  - 6.7.4. Ogni e qualsivoglia diritto e rimedio di una delle parti per qualsiasi violazione è cumulativo e non sostituisce alcuno di questi diritti e rimedi.
  - 6.7.5. Fermo restando la scadenza o la risoluzione dei presenti Termini e condizioni, i diritti e gli obblighi delle Parti stabiliti nei presenti Termini e condizioni che, in virtù dei loro termini sopravvivono alla risoluzione dei condizioni medesimi, rimarranno in pieno vigore ed effetto oltre la data effettiva di scadenza o risoluzione dei presenti Termini e condizioni, incluse le Sezioni: 6.7, 4-10 e 12.

## 7. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

- 7.1. Elaboriamo le informazioni sugli Utenti e sugli Utenti finali, in conformità con la nostra Informativa sulla privacy e la nostra Informativa sui cookie. RISCO manterrà misure tecniche e organizzative adeguate per la protezione della sicurezza di qualsiasi dato elettronico e delle informazioni inviate dall'Utente finale ai Servizi ("**Dati dell'utente finale**").
- 7.2. Nella misura in cui RISCO elabori dati personali (secondo quanto definito nei Termini per il trattamento dei dati) forniti da Lei o per conto Suo a noi o inviati da Lei o per conto Suo al Cloud Risco, si applicherà quanto disposto dai Termini e condizioni per il trattamento dei dati di RISCO qui allegati come Allegato 2 (i "**Termini per il trattamento dei dati**") e le parti si impegnano a rispettare tali termini. Le Parti prendono atto e concordano che, in relazione al trattamento dei Dati personali, RISCO è il responsabile del trattamento e l'Utente è il titolare del trattamento.

## 8. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 8.1. RISCO detiene la proprietà di tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi alla fornitura dei Servizi. RISCO Le concede una licenza limitata non esclusiva e non trasferibile per l'accesso e l'utilizzo dei Servizi durante il Periodo di validità. Tutti i marchi commerciali, nomi di prodotti, servizi, software, contenuti, foto, grafiche, video sul nostro sito web o loghi ("**Contenuti di RISCO**") utilizzati da RISCO sono di proprietà o concessi in licenza a RISCO. Lei riconosce e accetta di non modificare, copiare, riprodurre, scaricare, trasmettere, distribuire, vendere, concedere in licenza, pubblicare, trasmettere, creare opere derivate o archiviare i contenuti di RISCO per scopi diversi dall'utilizzo dei nostri Servizi, senza il nostro previo consenso scritto.
- 8.2. Salvo quanto diversamente stabilito nei presenti Termini e condizioni, Lei è il titolare di tutti i diritti, titoli e interessi relativi alle informazioni che inserisce sui nostri server ai sensi dei Servizi. Se ci invia feedback con Sue idee e suggerimenti relativi ai Servizi, avremo il diritto di utilizzare tali informazioni per migliorare i nostri processi aziendali. Non ha diritto ad alcuna proprietà intellettuale su una miglioria della nostra attività che si basa su tali feedback.

## 9. GARANZIE ED ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

- 9.1. Garanzia. IL SERVIZIO, I CONTENUTI DI RISCO E TUTTE LE INFORMAZIONI CONTENUTE O OFFERTE ATTRAVERSO ESSI SONO FORNITI PER SUA COMODITÀ, "COSÌ COME SONO" E "COME DISPONIBILI" SENZA DICHIARAZIONI O GARANZIE DI ALCUN TIPO. NESSUN CONSIGLIO O INFORMAZIONE, SIA ORALE O SCRITTO, RICEVUTO DA LEI DA PARTE DI RISCO O TRAMITE I SERVIZI COSTITUIRÀ UNA QUALSIVOGLIA GARANZIA.
- 9.2. Nessun uso dei Servizi per applicazioni Salva Vita o Critiche. Lei riconosce e accetta che i Servizi, da soli o interfacciati con Servizi di terze parti, non sono certificati per la risposta alle emergenze. RISCO non fornisce alcuna garanzia o dichiarazione che l'uso dei Servizi con prodotti o servizi di terzi influenzerà o aumenterà il livello di sicurezza. LEI COMPRENDE CHE I SERVIZI, SIA DA SOLI CHE INTERFACCIATI CON SERVIZI DI TERZE PARTI, NON RAPPRESENTA UN SISTEMA DI NOTIFICA DELLE EMERGENZE MONITORATO DA TERZE PARTI -- RISCO NON INVIERÀ LE AUTORITÀ DI PRONTO INTERVENTO PRESSO LA SUA ABITAZIONE IN CASO DI EMERGENZA. Inoltre, i contatti di Assistenza e supporto per l'utente finale di RISCO non possono essere considerati una soluzione salvavita per le persone a rischio presso la propria abitazione e non sostituiscono i servizi di emergenza. Tutti gli eventi potenzialmente fatali e di emergenza devono essere indirizzati ai servizi di risposta idonei.
- 9.3. Affidabilità delle notifiche. Sebbene miriamo a garantire che i Servizi siano altamente affidabili e disponibili, essi non sono destinati ad essere affidabili o disponibili il 100% delle volte. I Servizi sono soggetti a interruzioni e guasti occasionali per una serie di motivi al di fuori del controllo di RISCO, tra cui l'intermittenza della rete Wi-Fi, la continuità operativa del fornitore di servizi, le notifiche ed i gestori di telefonia mobile, tra gli altri. Lei riconosce tali limitazioni e accetta che RISCO non risponde per eventuali danni presumibilmente causati dal mancato funzionamento o dal ritardo dei Servizi. LEI ACCETTA DI NON FARE AFFIDAMENTO SUI SERVIZI PER ALCUN SCOPO CRITICO O SALVA VITA. LE NOTIFICHE TRAMITE DISPOSITIVO MOBILE RELATIVE ALLO STATO E GLI ALLARMI SUI SUOI PRODOTTI RISCO SONO FORNITE ESCLUSIVAMENTE A SCOPO INFORMATIVO – ESSE NON SOSTITUISCONO UN SISTEMA DI NOTIFICA DELLE EMERGENZE MONITORATO DA TERZE PARTI. Le informazioni fornite da RISCO su cosa fare in caso di emergenza si basano su fonti di sicurezza autorevoli, ma RISCO non ha modo di fornire informazioni specifiche relative a una situazione presso la Sua abitazione o altrove. Lei riconosce che è Sua responsabilità istruirsi su come rispondere a un'emergenza e rispondere in base alle specificità della situazione.
- 9.4. Prodotti e servizi di terze parti. I Servizi si basano o interagiscono con prodotti e servizi di terze parti, come, ad esempio, l'archiviazione, la sincronizzazione e la comunicazione dei dati tramite fornitori di servizi cloud e notifiche sui dispositivi mobili tramite fornitori di sistemi operativi mobile e gestori di telefonia mobile. Questi prodotti e servizi di terze parti sono al di fuori del controllo di RISCO, ma il loro funzionamento può influenzare o essere influenzato dall'uso e dall'affidabilità dei Servizi. Lei riconosce e accetta che: (i) l'uso e la disponibilità dei Servizi dipendono da fornitori di prodotti e fornitori di servizi di terze parti, (ii) tali prodotti e servizi di terze parti potrebbero non funzionare in modo affidabile il 100% delle volte e possono influire sul modo in cui il Servizio funziona e (iii) RISCO non risponde per danni e perdite dovuti al funzionamento di questi prodotti e servizi di terze parti.
- 9.5. Trasmissione dei dati e disponibilità dei servizi. Lei riconosce e accetta altresì che: (i) il Prodotto può trasmettere dati a Lei tramite l'uso di una o più forme di apparecchiature o servizi di comunicazione, inclusi, a titolo esemplificativo, una rete telefonica, cavi televisivi, fibre ottiche o qualche forma di comunicazione wireless (ad es. cellulare o altra forma di radiotrasmissione); (ii) alcune o tutte queste apparecchiature o servizi di comunicazione possono accedere a o incorporare Internet, linee di società elettriche, una rete locale o qualche altra forma di rete informatica per trasmettere o recuperare dati; (iii) per i dati trasmessi da rete telefonica, esistono diverse tipologie di servizi di linea telefonica; (iv) per i dati trasmessi da un servizio o apparecchiatura di comunicazione senza fili, tali servizi e apparecchiature sono problematici per loro natura e possono essere influenzati o ritardati da interferenze, condizioni atmosferiche, elettricità statica, funzionamento del sistema di trasmissione, ecc.; nonché (v) la capacità del Prodotto di trasmettere o ricevere dati e la disponibilità del Servizio dipenderanno da: (a) la compagnia elettrica, il Suo computer, dispositivo mobile, cablaggio domestico, rete Wi-Fi domestica, connessione Bluetooth e altre apparecchiature correlate, (b) la Sua rete Internet ed il Suo provider di servizi Internet, e (c) il Suo gestore di dispositivi mobile. Di conseguenza, Lei comprende, riconosce e accetta che il Prodotto non è infallibile e che la trasmissione e la ricezione di dati dal medesimo, inclusi a titolo esemplificativo, dati video se disponibili per il Prodotto, indipendentemente dal tipo di trasmissione utilizzato, può essere interrotto, eluso o altrimenti compromesso e, poiché garantire una trasmissione corretta è al di fuori del controllo di RISCO, Lei è l'unico responsabile di garantire una corretta trasmissione.
- 9.6. Esclusione di responsabilità. NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, SALVO QUANTO SPECIFICATO NEL PRESENTE DOCUMENTO, RISCO, LE SUE AFFILIATE, I SUOI AZIONISTI, AMMINISTRATORI,

FUNZIONARI, DIPENDENTI, LICENZIANTI E FORNITORI ("**PARTI RISCO**") NON FORNISCONO, E CON LA PRESENTE DECLINANO, OGNI ALTRA GARANZIA DI QUALSIASI TIPO, ESPRESSA O IMPLICITA, PREVISTA DALLA LEGGE O ALTRIMENTI, COMPRESA, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, TUTTE LE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UN PARTICOLARE USO O SCOPO, TITOLO, ACCURATEZZA E NON VIOLAZIONE. FERMO RESTANDO LA GENERALITÀ DI QUANTO SOPRA, UNA PARTE RISCO DECLINA ESPRESSAMENTE QUALSIASI DICHIARAZIONE O GARANZIA SECONDO CUI I SERVIZI, O L'UTILIZZO DI ESSI, SODDISFERANNO LE SUE ESIGENZE; SARANNO COMPATIBILI CON LA SUA RETE DOMESTICA, COMPUTER O DISPOSITIVO MOBILE; O SARANNO DISPONIBILI, SICURI, PRIVI DI DIFETTI, ERRORI O CODICI DANNOSI O ININTERROTTI. RISCO NON GARANTISCE, APPROVA NÉ SI ASSUME RESPONSABILITÀ PER QUALSIASI PRODOTTO O SERVIZIO OFFERTO DA TERZI ATTRAVERSO O IN MERITO AI SERVIZI (INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, PRODOTTI E SERVIZI DI TERZI CONNESSI AL CLOUD RISCO) E LA STESSA NON SARÀ PARTE NÉ MONITORERÀ IN ALCUN MODO ALCUNA TRANSAZIONE TRA LEI ED I FORNITORI TERZI DI TALI SERVIZI.

- 9.7. Alcune giurisdizioni non consentono l'esclusione di determinate garanzie, esclusioni di responsabilità ed esclusioni ai sensi dei presenti Termini e condizioni, pertanto tali disposizioni dei presenti Termini e condizioni potrebbero non essere applicabili a Lei.

## 10. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ.

- 10.1. Limitazioni generali. NELLA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, INDIPENDENTEMENTE DAL FONDAMENTO GIURIDICO O DI EQUITY DI QUALSIASI RIVENDICAZIONE, IN NESSUN CASO UNA PARTE RISCO RISPONDERÀ PER DANNI O PERDITE DERIVANTI DA ERRORI, OMISSIONE, INTERRUZIONE O DIFETTO NEI SERVIZI O PRODOTTI, CAUSATI DA LEI O DA QUALSIASI UTENTE O UTENTE FINALE O ALTRE TERZE PARTI, O QUANDO CAUSATA DA FORZA MAGGIORE, INCENDI, GUERRA, SOMMOSSE, AUTORITÀ GOVERNATIVE, INADEMPIENZA DI FORNITORI TERZI O ALTRE CAUSE FUORI IL CONTROLLO DI RISCO.
- 10.2. Danni accidentali. NELLA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, IN NESSUN CASO UNA PARTE RISCO RISPONDERÀ NEI CONFRONTI DI QUALSIASI PERSONA, PER DANNI INDIRETTI, CONSEGUENZIALI, ACCIDENTALI, PUNITIVI, ESEMPLARI O SPECIALI O PERDITE DI ALCUN TIPO, DERIVANTI DA O IN ALCUN MODO CONNESSI AI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI E/O SOSTENUTI IN RELAZIONE AI SERVIZI, COMPRESO, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, EVENTUALI DANNI DERIVANTI DA DATI INACCURATI O PERDUTI, PERDITA DI UTILIZZO O IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE IL SERVIZIO O I PRODOTTI O IL CONTENUTO DI ESSI, MANCANZA DI DISPONIBILITÀ (INCLUSA, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, MANCANZA DI COMUNICAZIONE E INTERNET), O DA INTERRUZIONI DI TRASMISSIONE, QUALSIASI INTERRUZIONE DI SERVIZIO, MANUTENZIONE O ALTRO, QUALORA TALE RESPONSABILITÀ DERIVI DA QUALSIASI RIVENDICAZIONE SU CONTRATTO, GARANZIA, ILLECITO (INCLUSA ALTRA NEGLIGENZA DEL SERVIZIO), ANCHE SE INFORMATO DI TALI DANNI, E SE UNA PARTE RISCO SIA STATA AVVISATA, HA PREVISTO, O RAGIONEVOLMENTE POTREBBE PREVEDERE TALI DANNI. INOLTRE, SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE PREVISTO NEI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI, IN NESSUN CASO UNA PARTE RISCO RISPONDERÀ AI SENSI DEL PRESENTE DOCUMENTO PER QUALSIASI SERVIZIO DI QUALSIASI FORNITORE TERZO CHE VENGA PROCURATO O FORNITO DA RISCO IN BASE AL PRESENTE DOCUMENTO O UTILIZZATO DA O PER CONTO DI RISCO PER FORNIRE SERVIZI .
- 10.3. Tetto monetario. IN NESSUN CASO LA RESPONSABILITÀ DI UNA PARTE RISCO AI SENSI DEI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI POTRÀ SUPERARE, NEL COMPLESSO, LE COMMISSIONI TOTALI EFFETTIVAMENTE CORRISPOSTE DALL'UTENTE, IN RELAZIONE AI SERVIZI SPECIFICI CHE DEVONO GENERARE TALE RESPONSABILITÀ, NEL CORSO DEI DODICI (12) MESI PRECEDENTI LA RIVENDICAZIONE. NEL CASO IN CUI TALE LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ NON SIA APPLICABILE AI SENSI DELLA LEGGE APPLICABILE, RISCO POTREBBE AVERE DIRITTO ALLA LIMITAZIONE MASSIMA DI RESPONSABILITÀ COSÌ CONSENTITA.
- 10.4. Poiché alcune giurisdizioni non consentono l'esclusione o la limitazione di responsabilità per determinate tipologie di danni, alcune delle limitazioni di cui sopra potrebbero non essere applicabili. In tali giurisdizioni, la nostra responsabilità è limitata e le garanzie sono escluse nella misura massima consentita dalla legge, ma in nessun caso supererà 1000,00 \$.
- 10.5. Tali disposizioni sulla limitazione di responsabilità sopravvivranno alla risoluzione o alla scadenza dei presenti Termini e condizioni e/o all'utilizzo del Servizio da parte Sua.

## 11. COLLEGAMENTI AI SITI WEB E LINK FORNITI NEI SITI WEB

- 11.1. Collegamento ai nostri siti web. Lei può stabilire un collegamento alla home page dei siti Web, a condizione che lo faccia in modo corretto e legale e non arrechi danni alla nostra reputazione o ne tragga vantaggio, ma non deve stabilire un collegamento in modo tale da suggerire qualsiasi forma di associazione, approvazione o avallo da parte nostra, laddove non sussistano. Il nostro Servizio non deve essere inserito in nessun altro sito, né può creare un collegamento a qualsiasi parte del nostro Servizio diversa dalla home page senza il nostro previo consenso scritto. Ci riserviamo il diritto di revocare il permesso del collegamento senza preavviso.
- 11.2. Collegamenti a siti Web di terze parti inclusi nei nostri siti Web. I Siti possono contenere collegamenti ad altri siti Web gestiti da terze parti ("**Siti di terze parti**") e riferimenti a fornitori di terze parti ("**Venditori indicati**"). Tali Siti di terze parti e Venditori indicati non sono sotto il nostro controllo. RISCO fornisce tali collegamenti e riferimenti solo per comodità e non esamina, approva, monitora, avalla, garantisce o rilascia alcuna dichiarazione in merito a tali Siti di terze parti o Venditori indicati. L'utilizzo da parte Sua di questi Siti di terze parti è a Suo rischio.

## 12. DISPOSIZIONI VARIE

- 12.1. Termine per le rivendicazioni. Lei non potrà, avanzare pretese nei confronti di RISCO derivanti dai presenti Termini e condizioni, o correlate ad esse più di due (2) anni dopo (i) la causa dell'azione è sorta, o (ii) la data in cui è venuto a conoscenza, o sarebbe dovuto ragionevolmente venire a conoscenza di tale rivendicazione, se successiva. Inoltre, con la presente, Lei rinuncia a qualsiasi diritto in tal senso.
- 12.2. Forza maggiore. RISCO non risponderà per alcun ritardo o mancato adempimento degli obblighi di cui al presente documento se il ritardo o l'inadempimento è dovuto a eventi che esulano dal ragionevole controllo di RISCO, come scioperi, embargo, guerra, terrorismo, sommosse, disastri naturali, rifiuto di licenza da parte dell'autorità governativa, incapacità o rifiuto da parte di fornitori terzi di erogare a RISCO i servizi sottostanti necessari per le prestazioni di RISCO o qualsiasi altra causa al di fuori del ragionevole controllo della medesima.
- 12.3. Legge applicabile e giurisdizione. I presenti Termini e condizioni saranno disciplinati e interpretati in conformità con le leggi di Israele, indipendentemente dalle sue norme che disciplinano i conflitti di legge, come applicate agli accordi realizzati, stipulati ed eseguiti interamente in Israele, indipendentemente dal Suo o dal nostro luogo di residenza effettivo. I tribunali competenti del distretto di Tel – Aviv – Jaffa in Israele, avranno competenza esclusiva su qualsiasi controversia derivante dai presenti Termini e condizioni, purché ciascuna delle parti abbia il diritto di chiedere un provvedimento ingiuntivo e l'esecuzione delle sentenze in qualsiasi tribunale di giurisdizione competente, indipendentemente da dove si trovi.
- 12.4. Accordo indivisibile; Ordine di precedenza. I presenti Termini e condizioni e le informazioni che sono incorporate in essi mediante riferimenti scritti (inclusi i riferimenti a informazioni contenute in un URL o nella politica di riferimento), insieme all'Ordine e inclusi tutti gli Allegati, costituiscono l'accordo completo e indivisibile tra le Parti per i Servizi ordinati da Lei e sostituiscono tutte le intese, accordi, proposte o dichiarazioni precedenti e contemporanee tra le Parti, scritte o orali, relative all'oggetto. I Termini e condizioni e l'Ordine prevarranno e sostituiranno i termini di qualsiasi ordine di acquisto o documento non RISCO. Pertanto, nessun altro termine e condizione prestampato, non negoziato o di altro tipo, approvato, consegnato con o contenuto negli ordini di acquisto o qualsiasi documento non RISCO sarà applicabile. I presenti Termini e condizioni possono essere modificati esclusivamente per iscritto. In caso di incongruenze o conflitti tra i presenti Termini e condizioni e gli Allegati, l'ordine di precedenza sarà il seguente: (i) Ordine RISCO, (ii) i presenti Termini e Condizioni e (iii) l'Allegato pertinente.
- 12.5. Relazione tra le Parti. I presenti Termini e condizioni non creano un rapporto di partnership, franchising, joint venture, agenzia, fiduciario o di lavoro tra le parti.
- 12.6. Separabilità. Se una qualsiasi disposizione di questi Termini e Condizioni è ritenuta contraria alla legge da un tribunale competente, la disposizione deve essere modificata dal tribunale e interpretata nel modo migliore per realizzare gli obiettivi della disposizione originale nella misura massima consentita dalla legge, e le restanti disposizioni dei presenti Termini e condizioni rimarranno in vigore.
- 12.7. Esclusione di rinuncia. Nessuna modifica, alterazione o rinuncia a qualsiasi disposizione dei presenti Termini e condizioni entrerà in vigore se non in forma scritta e firmata o accettata elettronicamente dalla parte verso la quale deve essere fatta valere la modifica, l'emendamento o la rinuncia.
- 12.8. Incarico. Lei non può (e non lo consentirà a nessun altro Soggetto, Utente e/o Utente finale) cedere alcuno dei suoi diritti o obblighi ai sensi del presente documento, sia a norma di legge che in altro modo, senza il preventivo consenso scritto di RISCO. Fatto salvo quanto precede, i presenti Termini saranno vincolanti e avranno effetto a beneficio delle parti, dei rispettivi successori e cessionari autorizzati. RISCO può trasferire, cedere, subappaltare o trattare in altro modo i nostri diritti e/o obblighi ai sensi dei presenti Termini senza inviarLe alcuna notifica o senza ottenere il Suo consenso.

**POTREMMO DI VOLTA IN VOLTA APPORTARE MODIFICHE AI PRESENTI TERMINI E CONDIZIONI. EVENTUALI MODIFICHE ENTRERANNO IN VIGORE DALLA DATA DI PUBBLICAZIONE O NON APPENA SAREMO IN GRADO DI COMUNICARGLI, MA IN NESSUN CASO MENO DI 30 GIORNI DOPO LA DATA DI PUBBLICAZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI TALI CAMBIAMENTI O MODIFICHE (TRANNE PER NUOVE CARATTERISTICHE O FUNZIONALITÀ, CHE POTREBBERO AVERE EFFETTO IMMEDIATO). L'UTILIZZO CONTINUATO DEI SERVIZI DA PARTE SUA DOPO LA DATA DI VALIDITÀ DI QUALSIASI MODIFICA SARÀ CONSIDERATO ALLA STREGUA DELL'ACCETTAZIONE DEI TERMINI E CONDIZIONI MODIFICATI.**

*Data dell'ultimo aggiornamento dei termini: 23 febbraio 20221*

\*\*\*\*\*

**Allegato 1**  
**TERMINI E CONDIZIONI DEI SERVIZI DI CONNETTIVITÀ**

Il presente Allegato sui Termini e condizioni dei servizi di connettività ("Allegato 1") è un Allegato dei Termini e condizioni dei servizi di connettività e del Cloud RISCO (i "Termini e condizioni"), ai quali è allegato il presente Allegato 1. I termini del presente Allegato 1 (i "Termini") si applicano a tutte le schede SIM e i Servizi di connettività forniti da RISCO a Lei ai sensi dell'Ordine e dei T&C (il "Cliente"). I termini in maiuscolo utilizzati ma non definiti nel presente Allegato 1 hanno il significato determinato nei Termini e condizioni.

**1. Periodo di validità; Limitazioni del servizio di connettività**

- 1.1. I Servizi di connettività saranno forniti ai sensi dell'Ordine fino alla risoluzione conformemente alle disposizioni dei T&C. Il presente Allegato 1 avrà inizio alla data di inizio dell'Ordine per i Servizi di connettività come stabilito nell'Ordine e continuerà fino alla sua risoluzione conformemente alle disposizioni dei T&C.
- 1.2. I Servizi di connettività e qualsiasi Scheda SIM indicati di seguito possono dipendere dal Cliente finale dei Servizi di connettività nel disporre di un'infrastruttura adeguata disponibile e dall'uso di un dispositivo appropriato per l'utilizzo dei Servizi di connettività e, in assenza di tale, alcuni o tutti i Servizi di connettività potrebbero non essere disponibili o potrebbero non funzionare correttamente.
- 1.3. In deroga a qualsivoglia disposizione contraria contenuta nel presente documento, RISCO non garantisce che l'intercettazione non autorizzata di qualsiasi rete attraverso la quale i Servizi di connettività sono resi disponibili (una "Rete"), i Servizi di connettività, o qualsiasi trasmissione di dati e/o traffico dati attraverso i Servizi di connettività possa non verificarsi, e né RISCO né il Fornitore dei servizi di connettività saranno ritenuti responsabili per qualsiasi violazione della sicurezza.
- 1.4. Il Cliente riconosce che i Servizi di connettività sono disponibili solo nell'area che può essere coperta di volta in volta dai Fornitori dei servizi di connettività (e/o da qualsiasi operatore pertinente) ("Area di copertura"). Il Cliente riconosce che i Servizi di connettività in qualsiasi parte specifica dell'Area di copertura dipendono, tra l'altro, da accordi di terze parti tra i Fornitori dei servizi di connettività (e/o eventuali operatori pertinenti) e partner di roaming e che l'Area di copertura o l'identità di qualsiasi partner di roaming può cambiare in qualsiasi momento. Alla luce di ciò, fatta salva qualsivoglia dichiarazione di RISCO, per iscritto o in altro modo, in merito alla disponibilità dei Servizi di connettività in un'area specifica, il Cliente riconosce che l'Area di copertura può cambiare senza preavviso e che tale dichiarazione non sarà in alcun caso considerata costituire alcuna garanzia, assicurazione, condizione o impegno di qualsivoglia natura in relazione alla copertura, disponibilità e/o qualità dei Servizi di connettività in un determinato territorio o area.
- 1.5. Il Cliente riconosce che l'accessibilità alla Rete, l'Area di copertura e la qualità e disponibilità dei Servizi di connettività possono essere influenzate da fattori al di fuori del controllo di RISCO (e/o dei Fornitori dei servizi di connettività e/o di eventuali operatori e/o o di qualsiasi partner di roaming) come (a titolo esemplificativo) manutenzione di emergenza o programmata, impedimenti fisici, condizioni atmosferiche e altre cause di interferenza radio nonché da guasti in altre reti di telecomunicazioni a cui la rete è collegata e guasti di fornitori di terze parti e/o partner di roaming da cui RISCO dipende per l'erogazione dei Servizi di connettività. In relazione a qualsiasi tale effetto negativo sull'Area di copertura e sulla qualità e disponibilità dei Servizi di connettività, RISCO non può fornire alcun impegno che un determinato traffico dati o dato possa essere inviato, trasmesso o ricevuto nelle modalità previste o affatto inviato, trasmesso o ricevuto, e RISCO e/o i fornitori dei servizi di connettività non avranno alcuna responsabilità nei confronti del Cliente.

**2. Obblighi del cliente**

- 2.1. Il Cliente dovrà in ogni momento rispettare tutte le leggi e i regolamenti applicabili in relazione alle sue attività ai sensi del presente documento e al suo utilizzo delle Schede SIM o dei Servizi di connettività.
- 2.2. Il Cliente non deve: (i) utilizzare i Servizi di connettività per scopi impropri, immorali o illegali; (ii) agire in modo tale da compromettere il

funzionamento dei Servizi di connettività o il funzionamento della Rete; (iii) essere coinvolto in qualsiasi uso fraudolento o non autorizzato della Rete o di qualsiasi Servizio di connettività e deve informare RISCO per iscritto non appena possibile quando viene a conoscenza o sospetta di tali attività; nonché (iv) sollevare o presentare reclami derivanti dal presente Allegato 1 direttamente nei confronti del Fornitore di servizi di connettività per quanto riguarda la fornitura dei servizi.

- 2.3. I Servizi di connettività non sono destinati all'uso e il Cliente non può utilizzarli o consentirne l'uso in relazione a qualsiasi attività che richieda sistemi a prova di guasto o in cui un malfunzionamento o un errore possa comportare decesso, lesioni personali, rischi ambientali o danni a proprietà, compreso il funzionamento di impianti nucleari, navigazione aerea o sistemi di comunicazione aerei, controllo del traffico aereo, sistemi salvavita o sistemi di armi.
- 2.4. Il Cliente accetta che qualsiasi utilizzo della funzione Switch (o servizi simili che consentono modifiche alla rete di roaming su richiesta a livello di Paese), sarà reso disponibile solo dopo il test e la conferma da parte del Cliente che tali servizi sono conformi a tutte le applicazioni pertinenti sul lato dispositivo e che ciò non causerà alcun danno al Cliente o alle sue applicazioni lato dispositivo. Tutti questi servizi sono forniti "così come sono" senza alcuna garanzia e il Cliente riconosce che in qualsiasi momento il servizio Switch (e servizi simili) potrebbe non essere disponibile in un determinato paese o paesi e che la mancanza di tale disponibilità non sarà considerata una violazione del presente Allegato 1. RISCO non risponderà per eventuali danni relativi a guasti dei servizi Switch (o simili) o alla capacità del Cliente di apportare modifiche alla rete di roaming.
3. **Garanzia per le schede SIM.** Se in qualsiasi momento fino al trascorrere di un anno dalla consegna delle schede SIM a Lei, le schede SIM risultano difettose, tali carte SIM difettose saranno prontamente sostituite da RISCO gratuitamente, a spese e costi di RISCO, a condizione che Lei segua la procedura RMA di RISCO come può essere in atto di volta in volta. L'unica responsabilità di RISCO sarà quella di sostituire la Scheda SIM difettosa con una Scheda SIM conservate in magazzino. RISCO invierà le Schede SIM sostitutive solo all'indirizzo di spedizione originale. RISCO non avrà alcuna responsabilità in merito alla consegna della Scheda SIM nel luogo in cui si trova effettivamente il dispositivo, o all'installazione della Scheda SIM in tale dispositivo. RISCO non avrà alcuna responsabilità ai sensi della presente garanzia per eventuali malfunzionamenti causati da uso improprio, manomissione e conservazione in condizioni non ottimali, incidenti, incendi e contatto con liquidi o altre cause esterne. La suddetta garanzia è fornita esclusivamente a Lei e RISCO si assumerà la responsabilità in relazione alla garanzia solo nei Suoi confronti (non nei confronti dell'Utente finale).
4. **Utilizzo dei servizi e controllo delle esportazioni.** Il Cliente non deve e non deve consentire all'Utente finale o a terze parti di essere coinvolti o tentare di fornire o utilizzare i Servizi di connettività, le sue parti costitutive o qualsiasi tecnologia e informazione correlata in alcun modo proibito da qualsiasi normativa sul controllo delle esportazioni e sanzionatoria applicabile, tra cui quelle degli Stati Uniti, del Regno Unito e dell'UE, incluse, a titolo esemplificativo, l'esportazione, la rivendita o altri trasferimenti indiretti e/o diretti dei Servizi di connettività verso una destinazione soggetta all'embargo americano, del Regno Unito o dell'UE o altro embargo applicabile laddove tale atto violi i termini di tale embargo, o a un ente, persona o organizzazione indicati in un qualsiasi elenco di parti sanzionate applicabile, tra cui quelli degli Stati Uniti, del Regno Unito o dell'UE. Il Cliente dichiara e garantisce di non essere situato, sotto il controllo di, o cittadino o residente di uno di tali paesi né di risultare in uno di tali elenchi.

**Allegato 2**



## Termini e condizioni per il trattamento dei dati da parte di RISCO

### 1. Introduzione

- 1.1. I presenti Termini e condizioni sul trattamento dei dati RISCO (i "**Termini per il trattamento dei dati**") si applicano al trattamento dei dati personali effettuato da RISCO per conto dell'Utente nel corso della fornitura dei Servizi ai sensi dei Termini e condizioni dei servizi cloud e di connettività RISCO (i "**Termini e condizioni**"), in conformità e soggetti alle leggi sulla protezione dei dati applicabili (come definite di seguito). I termini in maiuscolo utilizzati ma non definiti nel presente Allegato 2 hanno il significato stabilito nei Termini e condizioni
- 1.2. Se le Leggi sulla protezione dei dati si applicano a tale trattamento, allora: (i) RISCO è un responsabile del trattamento di tali dati personali; (ii) l'Utente è titolare del trattamento di tali dati personali; e (iii) ciascuna parte rispetterà gli obblighi ad essa applicabili ai sensi delle Leggi sulla protezione dei dati.
- 1.3. I presenti Termini sul trattamento dei dati sono incorporati e soggetti ai Termini e condizioni e saranno efficaci e resteranno in vigore per la durata degli stessi.

### 2. Definizioni

I termini in maiuscolo utilizzati ma non definiti nei presenti Termini hanno il significato stabilito nel Contratto di supporto del locatario. Nei presenti Termini per il trattamento dei dati, i seguenti termini avranno i significati qui riportati:

- 2.1. "**Leggi sulla protezione dei dati**" - indica tutte le leggi e i regolamenti applicabili in materia di trattamento dei dati personali, che sono in vigore all'interno dello Spazio economico europeo ("SEE"), incluso nella misura applicabile il Regolamento generale sulla protezione dei dati (regolamento (UE) 2016 /679) (il "GDPR") e dalle eventuali leggi nazionali di attuazione, regolamenti e normative secondarie, come di volta in volta modificate, abrogate, sostituite o integrate.
- 2.2. "**Sub-responsabile**" - indica la persona giuridica, società o professionista indipendente, che è autorizzato da RISCO a svolgere attività che comportano il trattamento dei dati personali, come consentito ai sensi delle Leggi sulla protezione dei dati applicabili e dai presenti Termini per il trattamento dei dati.
- 2.3. "interessato", "titolare del trattamento", "responsabile del trattamento", "dati personali", "violazione dei dati personali", "trattamento" (e "trattare") e "autorità di controllo" hanno lo stesso significato indicato nelle Leggi sulla protezione dei dati.
- 2.4. "**RISCO**" - indica RISCO Ltd. e qualsiasi ente all'interno del Gruppo RISCO che è impegnato nel trattamento dei dati personali nel corso dell'erogazione dei Servizi.

### 3. Obblighi di RISCO in qualità di Responsabile del trattamento

RISCO garantisce, si impegna e dichiara che, nella misura in cui tratta dati personali in relazione alla fornitura dei Servizi:

- 3.1. Tratterà i dati personali esclusivamente in base e in conformità con le istruzioni documentate dell'Utente (che possono essere fornite via e-mail), anche per quanto riguarda i trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale al di fuori del SEE, a meno che non sia richiesto diversamente dalle Leggi sulla protezione dei dati applicabili a cui RISCO è soggetto; in tal caso, RISCO informerà l'Utente di tale requisito legale prima del trattamento, a meno che tale legge non vieti tali informazioni per importanti motivi di interesse pubblico.
- 3.2. Nel caso in cui, a giudizio di RISCO, un'istruzione dell'Utente violi le Leggi sulla protezione dei dati applicabili, RISCO comunicherà all'Utente tale violazione il prima possibile (salvo se proibito dalle Leggi sulla protezione dei dati applicabili).

- 3.3. Fatto salvo quanto espresso in precedenza, l'Utente è responsabile che le sue istruzioni documentate per il trattamento dei dati personali siano conformi alle Leggi sulla protezione dei dati applicabili.
- 3.4. Garantirà che le persone autorizzate a trattare i dati personali per conto di RISCO si siano impegnate a mantenere la riservatezza o siano soggette a un adeguato obbligo legale di riservatezza.
- 3.5. Adotterà tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 (Sicurezza del trattamento) del GDPR.
- 3.6. Su richiesta scritta dell'Utente e a spese dell'Utente in conformità alla Sezione 10.4 seguente, tenendo conto della natura del trattamento, assisterà l'Utente mediante misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia commercialmente ragionevole, per l'adempimento dell'obbligo da parte dell'Utente di rispondere alle richieste di esercizio di diritti dell'interessato previsti dal Capo III (Diritti dell'interessato) del GDPR (la "**Richiesta dell'interessato**"). Nel caso in cui RISCO riceva una Richiesta dell'interessato direttamente da un interessato, a meno che non sia vietato dalle Leggi sulla protezione dei dati applicabili, dovrà indirizzare la Richiesta dell'interessato all'Utente, tuttavia, se l'Utente non è in grado di gestire tale Richiesta dell'interessato, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione, la stessa RISCO, su richiesta scritta dell'Utente, gestirà la Richiesta dell'interessato in conformità alle disposizioni delle Leggi sulla protezione dei dati applicabili, ai presenti Termini sul trattamento dei dati e al Contratto di servizio.
- 3.7. Assisterà ragionevolmente l'Utente nel garantire il rispetto degli obblighi di cui alla Sezione 2 (Sicurezza dei dati personali artt. 32-34) del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione di RISCO.
- 3.8. Su richiesta scritta dell'Utente e a spese di quest'ultimo in conformità con la Sezione 10.4 seguente, RISCO fornirà all'Utente informazioni e assistenza commercialmente ragionevoli, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione di RISCO, per aiutare l'Utente a condurre qualsiasi valutazione o consultazione dell'autorità di controllo sull'impatto sulla protezione dei dati che è tenuta a condurre ai sensi della legge sulla protezione dei dati applicabile ai sensi della Sezione 3 (Valutazione sull'impatto sulla protezione dei dati e consultazione preventiva - Articoli 35-36) del GDPR.
- 3.9. Tenendo conto delle conoscenze attuali, dei costi di attuazione e della natura, dell'ambito, del contesto e delle finalità del trattamento, nonché dei rischi di varia probabilità e gravità per i diritti e la libertà delle persone fisiche derivanti dal trattamento, adotterà misure tecniche e organizzative adeguate volte ad attuare i principi di protezione dei dati, in modo efficace e ad integrare le necessarie garanzie nel trattamento al fine di soddisfare i requisiti delle Leggi sulla protezione dei dati, proteggere i diritti degli interessati e garantire ed essere in grado di dimostrare che il trattamento viene eseguito in conformità con le Leggi sulla protezione dei dati. Tali misure saranno riesaminate e aggiornate ove necessario.
- 3.10. Manterrà un registro delle attività per il trattamento svolte ai sensi dei presenti Termini per il trattamento dei dati e dei Termini e condizioni come richiesto ai sensi dell'articolo 30 (Registri delle attività per il trattamento) del GDPR.
- 3.11. Dopo la scadenza del Periodo di validità in conformità con i Termini e condizioni, RISCO cancellerà o esporterà all'Utente i dati personali in suo possesso e poi disponibili nell'ambiente dei Servizi, in un formato concordato tra le parti, il tutto a meno che la Legge sulla protezione dei dati applicabile non richieda a

RISCO di conservare tutti o parte di questi dati personali. Dopo la restituzione di tali dati personali, RISCO eliminerà prontamente o renderà in altro modo inaccessibili tutte le copie dei dati personali dall'ambiente dei Servizi, ad eccezione delle copie di alcuni dati personali che RISCO può ottenere per scopi consentiti o richiesti dalla Legge sulla protezione dei dati applicabile, solo per il periodo richiesto dalla Legge sulla protezione dei dati applicabile.

- 3.12. Nell'erogazione dei Servizi all'Utente, dovrà rispettare le Leggi sulla protezione dei dati applicabili, nella misura in cui tali leggi, in base ai loro termini, impongano obblighi direttamente a RISCO in qualità di responsabile del trattamento in relazione ai Servizi.

#### 4. Comunicazione di violazione dei dati personali

Al momento della scoperta o nel momento in cui RISCO viene a conoscenza di una violazione dei dati personali, dovrà, non appena possibile, comunicare all'Utente tale violazione per consentire all'Utente di adempiere al proprio obbligo, se applicabile, di segnalare la violazione all'autorità di vigilanza in conformità con le Leggi sulla protezione dei dati. Nella misura in cui non è possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, le informazioni possono essere fornite in più fasi senza ulteriore indebito ritardo in modo che l'Utente possa adempiere a eventuali obblighi di segnalazione di violazione dei dati a cui potrebbe essere tenuto ai sensi delle Leggi sulla protezione dei dati applicabili.

#### 5. Ispezione e audit

- 5.1. L'Utente riconosce che RISCO può avvalersi di volta in volta di revisori esterni per verificare l'adeguatezza delle proprie misure di sicurezza in relazione al trattamento dei dati personali ("Audit esterno"). Su richiesta scritta dell'Utente, RISCO fornirà all'Utente un riepilogo confidenziale dell'Audit esterno più recente in modo che l'Utente possa ragionevolmente verificare la conformità di RISCO agli obblighi di sicurezza e di controllo ai sensi dei presenti Termini per il trattamento dei dati (il "Rapporto"). Il Rapporto costituisce un'informazione riservata di RISCO.
- 5.2. Se le Leggi sulla protezione dei dati si applicano al trattamento dei dati personali qui di seguito, e nella misura in cui tale Rapporto non è disponibile o è insufficiente per verificare la conformità di RISCO con gli obblighi di sicurezza e di controllo ai sensi dei presenti Termini per il trattamento dei dati, RISCO consentirà all'Utente o a un revisore incaricato dall'Utente di condurre l'audit (comprese le ispezioni) per verificare la conformità di RISCO ai propri obblighi ai sensi dei presenti Termini per il trattamento dei dati ("Audit"). Tale Audit dovrà essere condotto previa richiesta scritta di almeno ventuno (21) giorni lavorativi durante il normale orario lavorativo in modo da non interferire con le attività quotidiane di RISCO e dovrà essere a spese dell'Utente. L'Audit sarà limitato a questioni specifiche per l'Utente e concordato in anticipo in caso di necessità a verificare la conformità da parte di RISCO ai presenti Termini per il trattamento dei dati. Resta inteso, tuttavia, che l'Utente (o chi per esso) non avrà accesso alle informazioni relative agli altri clienti di RISCO e alle informazioni soggette a obblighi di riservatezza. L'Utente è soggetto all'obbligo di riservatezza in merito a qualsiasi documentazione e informazione, ricevuta da RISCO, relativa all'Audit. Se l'Utente nomina un revisore esterno per condurre l'Audit, tale revisore esterno sarà vincolato da un obbligo di riservatezza e sarà tenuto a firmare un accordo di non divulgazione standard. L'Audit deve essere condotto non più di una volta all'anno, a meno che RISCO non abbia subito una violazione dei dati personali durante i sei (6) mesi precedenti l'Audit.

#### 6. Utilizzo di sub-responsabili

L'Utente riconosce e accetta che RISCO possa utilizzare Sub-responsabili per l'esecuzione di parte dei Servizi e tale utilizzo può includere il trattamento dei dati personali, il tutto soggetto ai seguenti termini:

- 6.1. RISCO non utilizzerà né autorizzerà un Sub-responsabile a trattare dati personali senza la preventiva autorizzazione scritta, generale o specifica dell'Utente, che non potrà irragionevolmente negare, subordinare a condizioni o ritardare.
- 6.2. Il Sub-responsabile per il trattamento dei dati personali agirà solo in conformità con le istruzioni di RISCO che saranno coerenti con le istruzioni per il trattamento dell'Utente.
- 6.3. L'uso di un Sub-Responsabile da parte di RISCO non esonera, revoca o riduce alcun obbligo di RISCO ai sensi delle presenti Condizioni di trattamento dei dati, e la stessa RISCO è responsabile degli atti e delle omissioni di qualsiasi Sub-Responsabile nella stessa misura in cui gli atti o le omissioni fossero eseguiti da RISCO.
- 6.4. RISCO garantirà affinché il Sub-Responsabile sia sottoposto agli stessi obblighi di protezione dei dati specificati nelle presenti Condizioni di trattamento dei dati sulla base di un contratto o altro documento legale ai sensi del diritto dell'UE o del diritto nazionale degli Stati membri, in particolare fornendo le garanzie necessarie affinché il Sub-Responsabile attui le misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti della Legge sulla protezione dei dati.

#### 7. Trasferimento dei dati personali a paesi terzi

RISCO non trasferirà, né consentirà il trasferimento, di dati personali a un paese terzo al di fuori del SEE o di un'organizzazione internazionale salvo laddove l'Utente non abbia dato il suo previo consenso scritto. Fermo restando quanto sopra, l'Utente riconosce e acconsente che nell'erogazione dei Servizi (direttamente o utilizzando Sub-responsabili) il trattamento dei dati personali può comportare trasferimenti di dati personali al di fuori del SEE (come il trasferimento dei dati personali in un paese su cui la Commissione Europea ha preso una "decisione di adeguatezza" rispetto alle leggi sulla protezione dei dati di tale paese), a condizione che tale trasferimento sia conforme alle Leggi sulla protezione dei dati (e in particolare il Capo V (Trasferimenti di dati personali verso paesi terzi o organizzazioni internazionali) del GDPR).

#### 8. Obblighi dell'Utente in qualità di Titolare del trattamento

Nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi da parte dell'Utente, e ai sensi del trattamento dei dati personali ivi contenuti, l'Utente garantisce, si impegna e dichiara che:

- 8.1. Rispetterà tutti gli obblighi che si applicano a un titolare del trattamento ai sensi delle Leggi sulla protezione dei dati applicabili in relazione al trattamento dei dati personali nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi.
- 8.2. Sarà l'unico responsabile ad avere, in ogni momento in cui vengono acquisiti i dati personali, una valida base legale per il trattamento dei dati personali secondo la Legge sulla protezione dei dati e dovrà garantire che ai suoi utenti siano fornite adeguate informative sulla privacy per le attività di trattamento dei dati di RISCO ai sensi dei presenti Termini per il trattamento dei dati, come e nella misura richiesta dalle Leggi sulla protezione dei dati applicabili.

#### 9. Analisi del servizio

- 9.1. RISCO può (i) compilare statistiche e altre informazioni relative alle prestazioni, al funzionamento e all'uso dei Servizi e (ii) utilizzare i dati dall'ambiente dei Servizi in forma aggregata per la sicurezza e la gestione delle operazioni, per creare analisi statistiche e per finalità di ricerca e sviluppo (collettivamente "Analisi del servizio"). Le Analisi del servizio non incorporeranno dati personali in una forma che potrebbe identificare o servire a identificare gli interessati. RISCO

mantiene tutti i diritti di proprietà intellettuale su tali Analisi del servizio.

#### **10. Disposizioni generali**

- 10.1. In caso di qualsiasi discrepanza tra quanto previsto dai Termini e condizioni e i presenti Termini per il trattamento dei dati, per quanto riguarda l'oggetto del presente documento, avranno la precedenza le disposizioni dei presenti Termini per il trattamento dei dati.
- 10.2. I rimedi dell'Utente in relazione a qualsiasi violazione da parte di RISCO di quanto previsto dai presenti Termini per il trattamento dei dati saranno soggetti a qualsiasi limitazione di responsabilità

e procedure di risarcimento aggregate ai sensi dei Termini e condizioni.

- 10.3. In caso di modifiche alle leggi applicabili sulla protezione dei dati che influiscano sulle presenti Condizioni di trattamento dei dati, le Parti si riuniranno e in buona fede discuteranno e concorderanno eventuali modifiche ai presenti Termini per il trattamento dei dati.
- 10.4. RISCO sarà autorizzata a ricevere un compenso in base al tempo e al materiale, applicando le tariffe orarie da concordare in anticipo per i servizi aggiuntivi per quanto concerne le proprie prestazioni ai sensi delle Sezioni 3.6 e 3.8 dei presenti Termini per il trattamento dei dati.

## Algemene voorwaarden voor RISCO Cloud- en connectiviteitsdiensten

DOOR TE KLIKKEN OP DE KNOP "IK ACCEPTEER" OF EEN SOORTGELIJKE KNOP OF SELECTIEVAKJE DIE AAN U WORDT GEPRESENTEERD ALS ONDERDEEL VAN HET AANMELDINGSPROCES, OF DOOR OP ANDERE WIJZE AKKOORD TE GAAN MET DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR RISCO CLOUD- EN CONNECTIVITEITSDIENSTEN (DEZE „**ALGEMENE VOORWAARDEN**”), DOOR EEN BESTELLING VOOR DE DIENSTEN TE PLAATSEN, OF WANNEER U DE DIENSTEN VOOR HET EERST INSTALLEERT OF ANDERSZINS GEBRUIKT, GAAT U ERMEE AKKOORD GEBONDEN TE ZIJN AAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN NAMENS UZELF OF DE ENTITEIT DIE U VERTEGENWOORDIGT. INDIEN U NIET AKKOORD GAAT MET DE INHOUD VAN DEZE VOORWAARDEN, DIENT U DE INSTALLATIE VAN, DE TOEGANG TOT OF HET GEBRUIK VAN DE DIENSTEN TE STAKEN.

Deze Algemene Voorwaarden zijn een wettelijk bindende overeenkomst tussen RISCO Ltd., een Israëliëse onderneming met statutaire zetel op het adres 14 HaChoma St., Rishon LeZion, Israël, en/of haar dochterondernemingen en gelieerde ondernemingen (gezamenlijk "**RISCO**", "**ons**", "**wij**", of "**onze**"), en u, hetzij individueel, hetzij namens de onderneming of andere rechtspersoon die u naar behoren vertegenwoordigt ("**u**"), en zijn van toepassing op uw aankoop en gebruik van RISCO-diensten, met inbegrip van alle aspecten van wederverkoop (indien van toepassing) en/of installatie van dergelijke diensten.

Door deze voorwaarden namens een bedrijf of een andere rechtspersoon te aanvaarden, verklaart en garandeert u dat u bevoegd bent om deze voorwaarden namens een dergelijk bedrijf te aanvaarden. U verklaart dat u ten minste 18 jaar oud bent. RISCO en u, elk een "**partij**", en gezamenlijk de "**partijen**".

Deze Algemene Voorwaarden omvatten de Algemene Voorwaarden voor connectiviteitsdiensten, die als Bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden worden gevoegd en onlosmakelijk deel uitmaken van deze Algemene Voorwaarden, en die van toepassing zijn op de aankoop en het gebruik van SIM-kaarten en connectiviteitsdiensten.

Uw Privacy is belangrijk voor ons, wij verwijzen u naar ons [Privacybeleid](#) en naar ons [Cookiesbeleid](#). Aangezien zowel het Privacybeleid als het Cookiesbeleid periodieke updates ondergaan, wordt u aangeraden deze beleidsregels regelmatig te controleren op updates.

### 1. DEFINITIES

- 1.1. "**Account**" betekent een geldige account die door een Gebruiker in de RISCO Cloud is aangemaakt in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en eventuele aanvullende vereisten zoals die van kracht zijn voor het aanmaken van de betreffende account.
- 1.2. "**Bevoegde installateur**" betekent iedereen die het op dat moment van kracht zijnde RISCO-opleidingsprogramma voor installateurs met succes heeft doorlopen en momenteel gecertificeerd is voor het installeren en onderhouden van RISCO-producten.
- 1.3. "**Connectiviteitsdiensten**" betekent de connectiviteitsdiensten die door RISCO worden geleverd via een derde aanbieder die door RISCO is gecontracteerd om connectiviteitsdiensten te leveren aan Eindgebruikers ("leverancier van connectiviteitsdiensten"), om de overdracht van gesprekken, SMS en gegevens tussen apparaten van eindgebruikers en de RISCO-cloud mogelijk te maken.
- 1.4. "**Eindgebruiker**" betekent een derde, persoon of entiteit, die gemachtigd is om toegang te verkrijgen tot de diensten en deze te gebruiken, uitsluitend voor het toegestane gebruik van de diensten, alles onder voorbehoud van en in overeenstemming met de Servicevoorwaarden voor de Eindgebruiker.
- 1.5. "**Servicevoorwaarden voor de Eindgebruiker**" betekent, de Servicevoorwaarden voor de Eindgebruiker overeenkomst tussen u en de Eindgebruiker die het gebruik van de Services door de Eindgebruiker regelt, die kan worden geraadpleegd op: [Servicevoorwaarden voor de Eindgebruiker](#).
- 1.6. "**Ingangsdatum**" betekent de datum waarop u deze Algemene Voorwaarden accepteert: wanneer u klikt op "Ik accepteer" of een soortgelijke knop of selectievakje dat u wordt aangeboden als onderdeel van het aanmeldingsproces of wanneer u de Dienst voor het eerst installeert of gebruikt, afhankelijk van welke datum eerder valt.
- 1.7. "**Kosten**" - zoals deze term gedefinieerd wordt in onderstaande Paragraaf 4.
- 1.8. "**Bewakingspost**" of "**MS**" betekent een instantie die via RISCO Cloud diensten verleent voor het bewaken van brand- of inbraakincidenten.
- 1.9. "**MS-huurdersaccount**" een account die is toegewezen aan een meldkamer in de RISCO Cloud, waarnaar alle gebeurtenissen in verband met de accounts en/of persoonlijke accounts die op deze meldkamer zijn aangesloten, worden omgeleid.
- 1.10. "**Bestelling**" betekent de bestelling die u bij ons indient, via de installateursruimte in de RISCO Cloud ("**Gebruikersruimte**"), voor de aankoop of verlenging van de daar aangeboden dienstenpakketten. De datum waarop een site is aangesloten op de RISCO Cloud en u zich hebt geregistreerd als wederverkoper, wordt beschouwd als de ingangsdatum van de bestelling. De termijn van de dienst(en) gaat in op de ingangsdatum.
- 1.11. "**Doorverkoper**" betekent een erkende installateur en/of een bewakingspost die zich bezighoudt met de marketing en verkoop van de dienst aan Eindgebruikers en/of geabonneerde eindgebruikers.
- 1.12. "**Persoonlijke account**" betekent de account in de RISCO Cloud die door een Eindgebruiker wordt gebruikt voor toegang tot en gebruik van de RISCO Cloud.

- 1.13. "**RISCO Cloud**" betekent de online, webgebaseerde gehoste software-as-a-service toepassingen en oplossingen, die door RISCO beschikbaar worden gesteld voor gebruik via een netwerkverbinding, onder de naam RISCO Cloud (of een andere naam/namen die van tijd tot tijd door RISCO kan/kunnen worden aangewezen), waaronder: (i) RISCO's Gebruikersaccountwebsites die toegankelijk zijn op: [www.riscocloud.com](http://www.riscocloud.com), [www.freecontrolweb.com](http://www.freecontrolweb.com) en <http://www.riscocloud.com/Express> (elk een "site" en gezamenlijk de "sites"), welke sites toegankelijk zijn via elke computer of mobiel apparaat; (ii) softwaretoepassingen bekend als de iRISCO App, FreeControl App, Free4Control App, MyELAS App en/of onze apps van klantmerken (gezamenlijk de "**Apps**"), die kunnen worden gedownload op het mobiele apparaat van de Gebruiker (bijv. smartphone of tablet), evenals van de computer van de Gebruiker, om toegang te krijgen tot de RISCO Cloud; (iii) de diensten die toegankelijk zijn via de Sites en Apps, alle voor gebruik in combinatie met de producten van RISCO en op andere manieren die RISCO biedt; en (iv) alle software-gerelateerde updates (die automatisch kunnen worden geïnstalleerd), evenals cloud-gebaseerde toepassingen van derden die als integraal onderdeel in de RISCO Cloud zijn opgenomen en met de RISCO Cloud samenwerken.
- 1.14. "**Diensten**" zijn de RISCO Cloud-diensten en/of de Connectiviteitsdiensten die u hebt aangevraagd, inclusief alle diensten die u aan een persoon of entiteit verleent in verband met dergelijke aangevraagde diensten, in overeenstemming met deze voorwaarden.
- 1.15. "**SIM-kaart**" betekent de kaart waaraan een uniek nummer is toegekend dat, indien gebruikt met een daarvoor geschikt apparaat, toegang tot en gebruik van de connectiviteitsdiensten op een draadloos netwerk mogelijk maakt.
- 1.16. "**Geabonneerde Eindgebruiker**" betekent elke Eindgebruiker die door u wordt gefactureerd voor het gebruik van de Diensten.
- 1.17. "**Termijn**" betekent de duur van de betreffende Bestelling zoals uiteengezet in die Bestelling, die ingaat op de Ingangsdatum en duurt totdat de Bestelling of de Diensten worden beëindigd zoals in deze Algemene Voorwaarden is bepaald.
- 1.18. "**Derde-leverancier**" - derde-licentiegever of -leverancier die door RISCO is ingeschakeld om bepaalde diensten te verlenen.
- 1.19. "**Gebruiker**" - een derde, persoon of entiteit, die gemachtigd is toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van de diensten, uitsluitend voor het daartoe toegestane gebruik van de diensten, alles onder voorbehoud van en in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden.
- 1.20. Alle termen met een hoofdletter die in deze Voorwaarden of in een Bijlage worden gebruikt, maar die niet in deze Voorwaarden zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die in de desbetreffende Bijlage wordt toegeschreven. Als een term alleen relevant is voor een specifieke Bijlage, dan is die term alleen van toepassing op die Bijlage. Woorden die in het enkelvoud worden gebruikt omvatten ook het meervoud (en vice versa). de woorden "omvatten" en "inclusief" zijn illustratief en beperken de woorden die erop volgen niet.

## 2. GEBRUIK VAN DIENSTEN

- 2.1. Recht op gebruik. Onder voorbehoud en op voorwaarde van uw betaling van de toepasselijke Kosten aan RISCO, en uw naleving van alle andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden: verlenen wij u hierbij, uitsluitend gedurende de looptijd, een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepbaar (onder de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden) recht op het gebruik van de diensten (met inbegrip van het installeren en onderhouden, doorverkopen en leveren van bewakingsdiensten aan Gebruikers en/of Eindgebruikers) zoals opgenomen in de Bestelling, uitsluitend met het doel om die Gebruikers en/of Eindgebruikers, op een persoonlijke, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, beperkte basis (zonder het recht op sublicentie), toegang te geven tot en gebruik te laten maken van de Diensten, uitsluitend in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en de Eindgebruikersvoorwaarden. U zult de toegang tot de Diensten door Gebruikers en/of Eindgebruikers controleren, en u bent verantwoordelijk voor hun gebruik van de Diensten in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en de Eindgebruikersvoorwaarden, en u zult ervoor zorgen dat de Gebruikers en/of Eindgebruikers zich aan deze Algemene Voorwaarden en de Eindgebruikersvoorwaarden houden.
- 2.2. Account.
  - 2.2.1. Om toegang te krijgen tot de Diensten en deze te gebruiken, dient u een Account aan te maken in overeenstemming met de op dat moment geldende eisen voor het openen van accounts. Na afronding van het registratieproces voor de Account krijgt u een gebruikersnaam en wachtwoord voor toegang tot de Dienst, en kunt u gebruik maken van de functies van de Dienst. U dient één persoon aan te wijzen die het beheerdersrecht voor uw account krijgt (de "**Accountbeheerder**") en dient RISCO schriftelijk op de hoogte te stellen van de identiteit van deze persoon. De accountbeheerder van uw account heeft het recht toegang te verlenen aan uw werknemers en/of dienstverleners die door u worden ingeschakeld in het kader van uw gebruik van de diensten (de "**Geautoriseerde Gebruikers**"). De Geautoriseerde Gebruikers kunnen gebruik maken van de Diensten en informatie en inhoud met betrekking tot uw Account en Diensten bekijken. U bent verantwoordelijk voor het handhaven van de vertrouwelijkheid van alle niet-openbare inloggegevens van uw Accountbeheerder, uw Geautoriseerde Gebruikers of enige andere verificatiegegevens in verband met uw gebruik van de Diensten. U dient ons onmiddellijk op de hoogte te stellen van mogelijk misbruik van uw account of inloggegevens of beveiligingsincidenten met betrekking tot de Diensten. U bent als enige verantwoordelijk voor alle acties die worden ondernomen door uw Accountbeheerder, Geautoriseerde Gebruikers of derden die uw inloggegevens gebruiken.
  - 2.2.2. Tussen een Doorverkoper en de Geabonneerde Eindgebruikers van een doorverkoper worden de accounts van deze geabonneerde eindgebruikers uitsluitend door de Doorverkoper beheerd (wat betekent dat de Doorverkoper als enige bevoegd is om de Geabonneerde Eindgebruikers kosten in rekening te brengen voor de Diensten en/of om deze geabonneerde eindgebruikers van de Diensten te verwijderen, uit te sluiten of te verwijderen). Tenzij daartoe verplicht door een toepasselijk gerechtelijk bevel, vonnis of wet, of tenzij de Doorverkoper in strijd handelt met deze voorwaarden of de instructies van RISCO, zal RISCO de accounts van dergelijke geabonneerde eindgebruikers niet overdragen en/of beschikbaar stellen aan een

andere Doorverkoper of de abonnementen van dergelijke Eindgebruikers rechtstreeks afhandelen zonder de toestemming van de Doorverkoper.

- 2.3. Acceptabel gebruik. U mag de diensten uitsluitend gebruiken in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden, onder voorbehoud van de volgende beperkingen. Tenzij uitdrukkelijk toegestaan door deze Algemene Voorwaarden en/of een toepasselijke Bijlage, en behalve voor zover dit is toegestaan voor doorverkoop of installatie van de Diensten aan Gebruikers en/of Eindgebruikers in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden, is het verboden om (en zult u geen Gebruiker of Eindgebruiker of andere derde partij machtigen of toestaan), direct of indirect: (a) diensten op de markt te brengen, te verkopen, in licentie te geven, te verhuren, aan een derde te verstrekken of beschikbaar te stellen, of anderszins te verspreiden, te hosten of anderszins te exploiteren; (b) de broncode, objectcode of onderliggende structuur, ideeën, kennis of algoritmen met betrekking tot de diensten (of enig onderdeel daarvan) of enige software, documentatie of gegevens met betrekking tot de diensten (of enig onderdeel daarvan) te kopiëren, te wijzigen, te dupliceren, te ontleiden, te decompileren, te onderwerpen aan reverse engineering, te demonteren of anderszins te proberen te achterhalen; behalve voor zover de handhaving van de voorgaande beperking door de toepasselijke wetgeving verboden is; (c) inhoud te framen of te spiegelen die deel uitmaakt van de diensten; of (d) toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van de diensten om (i) een concurrerend product of concurrerende dienst te maken, of (ii) ideeën, kenmerken, functies of afbeeldingen van de diensten te kopiëren; (e) de diensten te wijzigen, te vertalen of er afgeleide werken op te baseren (behalve voor zover uitdrukkelijk toegestaan door RISCO of toegestaan binnen de diensten); (f) de diensten te misbruiken door opzettelijk virussen, trojaanse paarden, wormen, logische bommen of ander materiaal dat kwaadaardig of technologisch schadelijk is ("**Kwaadaardige code**") te introduceren; (g) te proberen onbevoegd toegang te krijgen tot de diensten of een server, computer of database die met de diensten is verbonden of de diensten aan te vallen via een denial-of-services-aanval of een gedistribueerde denial-of-services-aanval; (h) de diensten te gebruiken voor het opslaan of verzenden van inbreukmakende of anderszins onwettige informatie, of voor het opslaan of verzenden van materiaal dat in strijd is met de privacyrechten van derden; (i) handelsmerken, handelsnamen, auteursrechtmededelingen of andere eigendoms- of vertrouwelijkheidsmededelingen of aanduidingen van RISCO, die in of op de diensten zijn opgenomen of weergegeven, te verwijderen, onleesbaar te maken of op enigerlei wijze te wijzigen; en/of (j) de Diensten te gebruiken voor het overbrengen van schadelijke, ongepaste en/of aanstootgevende taal en/of inhoud.

### 3. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 3.1. U erkent en stemt ermee in dat u als enige verantwoordelijk bent: (a) Gebruikers en Eindgebruikers snelle, beleefde en efficiënte diensten te verlenen en eerlijk, rechtvaardig en gepast met hen om te gaan om de kwaliteit van de diensten te handhaven en de reputatie van RISCO gunstig te beïnvloeden; (b) geen verklaringen of garanties namens RISCO af te leggen of op een andere manier RISCO contractueel of anderszins te binden of proberen te binden met Gebruikers of Eindgebruiker(s); (c) alle apparatuur en ondersteunende Diensten te verkrijgen en te onderhouden die nodig zijn om verbinding te maken met, toegang te verkrijgen tot of anderszins gebruik te maken van de Diensten (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, hardware, communicatieapparatuur, besturingssysteem, software, internetverbinding, netwerk en dergelijke) die nodig zijn om een Gebruiker of een Eindgebruiker in staat te stellen toegang te verkrijgen tot en/of gebruik te maken van alle Diensten die hieronder worden verleend; (d) om te voldoen aan alle toepasselijke wetten die relevant zijn voor het gebruik van de Diensten, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle toepasselijke wetten, regels en voorschriften die van toepassing zijn op de bescherming van persoonsgegevens of die op enige andere wijze verband houden met privacyrechten, video-opname, afluisteren, bewaking en verplichtingen van alarmgebruikers; (e) voor het gebruik van de Diensten door de Gebruiker of de Eindgebruiker in overeenstemming met deze Voorwaarden en de Servicevoorwaarden voor Eindgebruikers en om ervoor te zorgen dat alle Eindgebruikers op de hoogte zijn van deze en Voorwaarden en/of de Servicevoorwaarden voor Eindgebruikers en zich eraan houden. U stemt ermee in gezamenlijk en afzonderlijk aansprakelijk te zijn voor alle handelingen van dergelijke Gebruikers en/of Eindgebruikers met betrekking tot hun gebruik van de Diensten. U zult RISCO op de hoogte stellen van overtredingen van deze Algemene Voorwaarden of de Dienstvoorwaarden voor Eindgebruikers door een Gebruiker of een Eindgebruiker, onmiddellijk nadat u daarvan op de hoogte bent gesteld; (f) na afloop van de Diensttermijn voor een Gebruiker of Eindgebruiker ervoor zorgen dat de Gebruiker of Eindgebruiker het gebruik van alle Diensten heeft gestaakt; (g) RISCO schriftelijk op de hoogte te stellen van elke claim, schadevergoeding of rechtsvordering die door een Gebruiker of Eindgebruiker tegen u of RISCO wordt ingediend; en (h) installatie- en onderhoudsdiensten aan Gebruikers en/of Eindgebruikers uitsluitend door erkende installateurs te laten verrichten.
- 3.2. Zonder afbreuk te doen aan de verantwoordelijkheden zoals hierboven in 3.1 beschreven, verbindt u zich ertoe om, indien u de Diensten gebruikt om Diensten met betrekking tot Bewakingsstations te verlenen, de volgende voorwaarden na te leven:
- 3.2.1. Technische informatie. U zult RISCO alle technische informatie verstrekken die nodig is om de MS Huur-account in te stellen, zoals door RISCO wordt vereist (de "**Technische informatie**") en zult RISCO zo snel mogelijk op de hoogte stellen van wijzigingen in deze Technische informatie.
- 3.2.2. Beheerdersondersteuning. U zult elke gebruiker die zijn Accounts aan Uw MS Tennant Account heeft gekoppeld ondersteuning bieden, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar (de "**Beheerdersondersteuning**"), waaronder, zonder beperking, het volgende wordt verstaan:
- 3.2.2.1. Directe ondersteuning bij verzoeken om inlichtingen over de prestaties, functionaliteit of de werking van de RISCO's Cloud-functies;
- 3.2.2.2. Directe respons met betrekking tot eventuele storingen;
- 3.2.2.3. Beheer van een takenlijst voor elke storing van de RISCO Cloud-functies of veelgestelde vragen, met inbegrip van de vereiste informatie die tijdens de analyse is verzameld;

- 3.2.2.4. Het resetten van communicatielijnen indien nodig;
  - 3.2.2.5. Het wijzigen van parameters onder RISCO-ondersteuningsrichtlijnen;
  - 3.2.2.6. Het verstrekken van regelmatige updates over beleid, servicevoorwaarden aan de betrokken Gebruikers;
  - 3.2.2.7. Het opsporen en diagnosticeren van storingen, met inbegrip van visuele inspectie. Als zich een storing voordoet en voordat een verzoek om service in het RISCO Technical Assistance Center ("TAC") wordt geregistreerd, zullen het Beheerdersteam (zoals hieronder gedefinieerd) en een erkende installateur de storinganalyseren om vast te stellen of deze op zijn ondersteuningsniveau en/of onder zijn verantwoordelijkheid kan worden opgelost. Als het Beheerdersteam en een erkende installateur de storing kunnen oplossen, zal hij direct de juiste ondersteuningsacties uitvoeren;
  - 3.2.2.8. Het bewaken van specifieke systeembewerkingen of berichten, het verzamelen van gegevens en/of bestanden van het systeem of soortgelijke activiteiten zoals door RISCO verzocht tijdens het oplossen van een storing. U kunt ook worden verzocht om voor ditzelfde doel door RISCO geleverde opsporings-, debugging- of soortgelijke softwareprogramma's te installeren. U bent verantwoordelijk voor het leveren van de testapparatuur die nodig is voor het testen van alles wat buiten de RISCO-software valt.
  - 3.2.2.9. Het doorsturen naar RISCO van alle rapporten, logboeken, traceerbestanden of soortgelijke door het systeem gegenereerde rapporten die nodig kunnen zijn om RISCO te helpen bij het analyseren van storingen en het bepalen van passende corrigerende maatregelen
  - 3.2.2.10. Het activeren van gebeurtenislogboeken die in het systeem zijn ingebouwd en/of het installeren van debug-hulpprogramma's op het systeem zoals van tijd tot tijd door RISCO wordt verzocht. Toezicht houden op de gebeurtenislogboeken en debug-hulpprogramma's en de gegevens verzamelen en doorsturen naar RISCO voor analyse;
  - 3.2.2.11. Oplossen van problemen en oplossen van Dienstverzoeken en storingen van MS-beheerders;
  - 3.2.2.12. Inschakelen van alle communicatieapparatuur zodat RISCO zich op afstand kan aanmelden;
  - 3.2.2.13. Systeemtesten uitvoeren volgens het Dienstverzoek van TAC Ondersteuning;
  - 3.2.2.14. Identificeren en onderzoeken van de noodzakelijke stappen om het probleem op te lossen voordat het naar RISCO wordt doorverwezen;
  - 3.2.2.15. Administratieve problemen oplossen met betrekking tot Accounts en/of Persoonlijke accounts en toegang tot Accounts en/of Persoonlijke accounts; en
  - 3.2.2.16. De MS-beheerdersondersteuning moet redelijke zakelijke inspanningen leveren om Storingen op te lossen, op voorwaarde dat, indien deze inspanningen niet leiden tot een spoedig herstel, de Storing onmiddellijk wordt doorverwezen naar het TAC van RISCO.
- 3.2.3. Beheerdersteam. U zult verantwoordelijk zijn voor het in dienst hebben van voldoende gekwalificeerd personeel (het "**Beheerdersteam**") om de Beheerdersondersteuning tijdig en op professionele wijze te verlenen. U zult alleen Gecertificeerde Vertegenwoordigers (zoals hieronder gedefinieerd) aanstellen om Beheerdersondersteuning te bieden.
- 3.2.4. Technisch Supervisor. U wijst een Technisch Supervisor (de "**Technisch Supervisor**") aan als onderdeel van het Beheerdersteam. De Technisch Supervisor is een Engels sprekend, gekwalificeerd persoon die door RISCO is opgeleid en gecertificeerd voor het beheer, de administratie en de ondersteuning van de Cloud. De Technisch Supervisor zal dienen als het primaire contactpunt met RISCO voor alle service- en ondersteuningsactiviteiten die onder deze overeenkomst worden uitgevoerd.
- 3.2.5. RISCO zal trainingssessies voor uw werknemers organiseren onder de voorwaarden die tussen u en RISCO schriftelijk worden overeengekomen. De trainingssessies zullen door RISCO worden uitgevoerd in overeenstemming met het op dat moment van kracht zijnde trainingsbeleid en -programma. Na succesvolle afronding van een trainingssessie door uw werknemer, zoals door RISCO ter eigen beoordeling zal worden bepaald, zal deze werknemer door RISCO worden gecertificeerd (een "**Gecertificeerde Vertegenwoordiger**"). De deelname van uw werknemer aan de training is afhankelijk van afsluiting door de werknemer van een geheimhoudingsverklaring tussen RISCO en de werknemer.

#### 4. TECHNISCHE ASSISTENTIE VOOR REKENINGEN VAN MS-TENANT ACCOUNTS

- 4.1. Geschiktheid. Indien u een MS Tenant Account hebt, zal Risco gedurende de Termijn en op voorwaarde dat u deze Algemene Voorwaarden volledig naleeft, de TAC beschikbaar stellen om uw MS Tenant Account te voorzien van bepaalde diensten zoals hieronder beschreven.
- 4.1.1. Storingshulplijn. U kunt contact opnemen met de TAC via een hulplijn voor storingen, die telefonisch of per e-mail bereikbaar is en waarvan RISCO de details aan u zal verstrekken. Het doel van de storingshulplijn is u snelle en efficiënte hulp te bieden bij het oplossen van storingen die verband houden met het gebruik van de MS Tenant Account. U kunt contact opnemen met de Storingshulplijn nadat een Gecertificeerde Vertegenwoordiger redelijke pogingen heeft ondernomen om de storing op te lossen. Bij het melden van een storing aan de TAC moet de klant ten minste de volgende informatie verstrekken: naam van de contactpersoon, telefoonnummer voor contact, ernst van de storing, beschrijving van de storing, beschrijving van de corrigerende maatregelen die door het Beheerdersteam zijn genomen en procedures voor toegang op afstand. Elke storing in de bruikbaarheid van de Dienst die: (i) resulteert in een volledige storing in de bruikbaarheid, of (ii) een omstandigheid creëert

die de uitvoering van een of meer door Gebruiker of Eindgebruiker gebruikte kritieke functies van de Dienst volledig onmogelijk maakt, moet ook telefonisch aan de storingshulplijn worden gemeld.

4.1.2. Hulplijn voor Technische Vragen. U kunt contact opnemen met de TAC via een Technische Hulplijn voor vragen, die telefonisch of per e-mail bereikbaar is en waarvan RISCO de details aan u zal verstrekken. Het doel van de Technische Hulplijn is om u te helpen met algemene technische vragen in situaties die niet het gevolg zijn van storingen. U kunt de Technische Vragen Hulplijn gebruiken om vragen en verzoeken om ondersteuning in te dienen met betrekking tot zaken die verband houden met uw Beheerdersondersteuning.

4.2. Voorwaarden van de TAC-diensten; Disclaimers. De TAC wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan uw Gecertificeerde Vertegenwoordigers, met het doel u te helpen bij het oplossen van technische problemen die zich voordoen als onderdeel van uw gebruik van de Dienst. Afhankelijk van uw naleving van de bepalingen in de bovenstaande paragraaf 3.2 en uw volledige medewerking met de TAC, zal RISCO zich redelijkerwijs inspannen om u snel professionele hulp te verlenen, maar RISCO doet geen toezeggingen en geeft geen garanties en aanvaardt geen verantwoordelijkheid in verband met de door de TAC verleende diensten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, beschikbaarheid, responstijden en/of oplostijden en u kunt geen vordering of eis tegen RISCO indienen met betrekking tot deze diensten.

## 5. KOSTEN EN BETALINGSVOORWAARDEN

5.1. Kosten. De kosten van de Diensten zijn de kosten die in de Bestelling worden vermeld ("**Kosten**"). U bent verantwoordelijk voor de betaling van de op de Bestelling vermelde Kost(en), in de op de Bestelling vermelde valuta. RISCO behoudt zich het recht voor de Kosten op elk gewenst moment zonder kennisgeving te wijzigen. Wijzigingen in de Kosten zijn met onmiddellijke ingang van kracht en gelden voor u vanaf uw volgende aankoop of verlenging. Onze verplichting om de dienst(en) te verlenen is afhankelijk van uw betaling van de Kosten. Het is uw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat wij tijdig de betaling van de Kosten ontvangen. Uw account en de account(s) van uw Gebruikers en Eindgebruikers worden niet geactiveerd of verlengd totdat alle verschuldigde Kosten aan RISCO zijn betaald. Bepaalde dienst(en) kunnen gratis voor u beschikbaar zijn. Dergelijke dienst(en) mogen alleen door u worden gebruikt gedurende uw lopende Termijn. Bij beëindiging van uw Overeenkomst worden dergelijke dienst(en) ook beëindigd.

5.2. Terugkerende Kosten. Naast de Kosten zal RISCO u van tijd tot tijd eenmalige of incidentele kosten in rekening brengen en, tenzij anders gespecificeerd in de Bestelling of in het toepasselijke Schema, maandelijks terugkerende kosten. Met betrekking tot alle geleverde connectiviteitsdiensten gaat u ermee akkoord dat er van tijd tot tijd onopzettelijk roamingkosten in rekening kunnen worden gebracht, bijvoorbeeld als gevolg van de nabijheid van een telecommunicatienetwerk van een derde partij, zelfs als de eindgebruiker zich niet heeft aangemeld voor roaming in het specifieke rechtsgebied waarin roaming plaatsvond of bij de specifieke netwerkoperaator die roamingdiensten levert.

5.3. Betalingsvoorwaarden en -methode. Betaling is verschuldigd volgens de betalingsmethode(n), betalingstermijn(en), valuta en andere betalingsvoorwaarden die op de Bestelling zijn vermeld. In de loop van het bestelproces, in geval van betaling met een betaalpas of via een betalingsgatewaysysteem/interface/diensten die voor kaarttransacties worden aangeboden, wordt u gevraagd om uw kaartgegevens te verstrekken, die zullen worden geverifieerd. Door het indienen van een Bestelling machtigt u RISCO om uw betaalpas te verifiëren (door authenticatie en autorisatie te verstrekken van uitgevers, kaartverenigingen en/of andere externe verrekeningskantoren) en het totale bedrag van uw Bestelling in rekening te brengen. Indien de verstrekker van uw betaalmethode weigert RISCO toestemming te verlenen voor de transactie, zijn wij niet aansprakelijk voor het niet verlenen van de dienst(en). In bepaalde gevallen kan de verstrekker van uw betaalmethode u kosten in rekening brengen voor buitenlandse transacties of andere kosten, die kunnen worden opgeteld bij het eindbedrag dat op uw bankafschrift wordt vermeld of als afzonderlijke kosten in rekening worden gebracht. RISCO heeft geen controle over dergelijke kosten. U erkent en stemt ermee in dat uw betalingsgegevens door onze betalingsaanbieders zullen worden opgeslagen om de betaling te verwerken voor alle RISCO-diensten die u koopt of verlengt. U bent verantwoordelijk voor het bijhouden van ten minste één actieve betalingsmethode. Wij behouden ons het recht voor om een alternatieve betaalmethode primair te maken indien wij vaststellen dat de huidige betaalmethode om welke reden dan ook niet actief is. U kunt uw betaalmethode(n) beheren in de RISCO-gebruikersruimte. U bevestigt dat elke betaalmethode die u gebruikt en/of toevoegt aan uw bestand de uwe is of dat u specifiek gemachtigd bent door de eigenaar van de kaart om deze te gebruiken voor de aankoop.

5.4. Vertraging in betaling. In geval van vertraging in de betaling van verschuldigde Kosten, om welke reden dan ook, kunnen wij blijven proberen betaling te innen via de betalingsmethode in ons bestand, uw Diensten opheffen en/of beëindigen en de door RISCO gemaakte incassokosten in rekening brengen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, eventuele gerechts- en proceskosten en de redelijke honoraria van RISCO voor advocaten. Wij zijn niet verantwoordelijk voor verwijderde of verloren Gebruikers- of Eindgebruikersgegevens (zoals hieronder gedefinieerd) of uw gegevens die het gevolg zijn van opheffing of beëindiging van de Dienst(en).

5.5. Facturen. Facturen dienen onmiddellijk na ontvangst te worden voldaan. RISCO behoudt zich het recht voor de Diensten op te heffen en/of te beëindigen totdat betaling heeft plaatsgevonden. Door deze voorwaarden te accepteren, machtigt u RISCO hierbij om u facturen elektronisch te sturen naar het e-mailadres dat in uw Gebruikersgebied is opgegeven. Indien u een papieren factuur wenst te ontvangen, kunt u contact met ons opnemen via uw Gebruikersgebied. Indien de Diensten om welke reden dan ook door uw toedoen worden opgeschort, zullen de Kosten blijven doorlopen tot de beëindiging of het verstrijken van de Termijn. Indien u van mening bent dat er een fout op uw factuur staat, dient u onmiddellijk schriftelijk contact met ons op te nemen. Wij komen overeen om in goed vertrouwen samen te werken om eventuele factureringsgeschillen op te lossen. Indien u contact opneemt met uw creditcardmaatschappij en een "terugboeking" aanvraagt op basis van dit geschil, kunnen wij de Dienst(en) opheffen totdat het geschil is opgelost. Om uw Dienst(en) opnieuw te activeren, moet u eerst alle verschuldigde Kosten betalen.



- 5.6. Prijzen en Verantwoordelijkheid voor facturering en inning. Alle kosten, tarieven of vergoedingen die u Gebruikers en/of Geabonneerde Eindgebruikers in rekening brengt voor de Diensten worden uitsluitend door u bepaald, en RISCO heeft geen bevoegdheid of verantwoordelijkheid om dergelijke kosten of andere bedragen vast te stellen. U bent als enige verantwoordelijk (en RISCO is niet verantwoordelijk) voor het factureren of innen van dergelijke kosten of andere bedragen van dergelijke Gebruikers en Geabonneerde Eindgebruikers. In verband met dergelijke activiteiten handelt u in alle opzichten voor eigen rekening en bent u verantwoordelijk voor zaken als kredietverificatie, stortingen, facturering, incasso, schuldvorderingen en elk ongeoorloofd gebruik van de Diensten door of namens Gebruikers en Geabonneerde Eindgebruikers.
- 5.7. Belastingen. Alle op onze website vermelde Kosten zijn exclusief de toepasselijke belastingen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. U bent verantwoordelijk voor alle belastingen die over de Diensten worden geheven.

## 6. WIJZIGING, OPHEFFING OF BEËINDIGING VAN DIENSTEN

- 6.1. Als u een Dienst die u hebt aangeschaft niet langer nodig hebt of als u niet tevreden bent over de prestaties ervan, kunt u deze op elk gewenst moment annuleren. Wij raden u aan annuleringsverzoeken te plaatsen via uw Gebruikersgebied.
- 6.2. U stemt ermee in dat RISCO (of een van haar leveranciers of derden-licentieggever, -verhuurder of -aanbieder) te allen tijde naar eigen inzicht de Diensten of een deel daarvan kan wijzigen, veranderen, opheffen of stopzetten, met of zonder kennisgeving, om welke reden dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, veiligheidsredenen, systeemfalen, onderhoud en reparatie, onbeschikbaarheid van de dienst van een derde-leverancier. U stemt ermee in dat wij niet aansprakelijk zijn tegenover u of tegenover een Gebruiker en/of Eindgebruiker of andere derde partij voor enige wijziging, opheffing of stopzetting van de Diensten of een deel daarvan. Wij zijn niet aansprakelijk indien onze Dienst op enig moment of voor enige periode niet beschikbaar is. U stemt ermee in dat u of een Gebruiker en/of Eindgebruiker of andere derde geen recht heeft op enige terugbetaling of korting voor een dergelijke wijziging, opheffing of onderbreking. RISCO biedt geen specifieke beschikbaarheidgarantie voor de Diensten.
- 6.3. U stemt er verder mee in dat RISCO (of een van haar leveranciers of een licentieggever, verhuurder of derde partij) te allen tijde uw rechten (en/of de rechten van uw Gebruiker en/of Eindgebruiker of een andere derde partij) om toegang te krijgen tot of gebruik te maken van de Diensten of een deel daarvan kan opheffen of beëindigen; zonder dat dit leidt tot enige verplichting of aansprakelijkheid ten opzichte van RISCO, indien (a) bedragen die u onder deze voorwaarden aan RISCO dient te betalen achterstallig zijn; (b) RISCO een gerechtelijk of ander overheidsbevel of verzoek van een dagvaarding of wetshandhavingsinstantie ontvangt dat RISCO uitdrukkelijk of redelijkerwijs impliceert dit te moeten doen; of (c) RISCO van mening is, naar haar redelijke oordeel, dat: (i) u of een Gebruiker en/of Eindgebruiker zich niet heeft gehouden aan een bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of de Voorwaarden voor Eindgebruikers of de Diensten heeft geraadpleegd of gebruikt buiten de reikwijdte van de verleende rechten of voor een doel dat volgens deze voorwaarden niet is toegestaan; of (ii) u of een Gebruiker en/of Eindgebruiker betrokken bent, is geweest, of waarschijnlijk betrokken zal zijn bij frauduleuze, misleidende of onwettige activiteiten met betrekking tot of in verband met een van de Diensten. Deze paragraaf 6.4 beperkt RISCO's andere rechten of rechtsmiddelen niet, noch in rechte, noch onder deze voorwaarden. Wij hebben het recht uw account of de accounts van uw Gebruikers en/of Eindgebruikers op elk gewenst moment buiten gebruik te stellen.
- 6.4. RISCO zal zich zakelijk inspannen om de frequentie en duur van dergelijke opheffingen tot een minimum te beperken (voor zover deze opheffing door haar wordt ingesteld), en waar mogelijk, u vooraf op de hoogte te stellen van dergelijke opheffingen. RISCO kan, naar eigen inzicht, de betreffende Diensten weer inschakelen als RISCO ervan overtuigd is dat alle schendingen zijn opgeheven en er voldoende zekerheid is dat dergelijke schendingen zich in de toekomst niet meer zullen voordoen. Daarnaast kan RISCO de levering van Diensten op grond van deze overeenkomst wijzigen of opheffen indien, naar het oordeel van RISCO, een dergelijke wijziging of opheffing noodzakelijk of raadzaam is om (a) te voldoen aan toepasselijke wet- of regelgeving of een verzoek van een overheidsinstantie of wetshandhavingsinstantie, (b) de veiligheid van de betreffende Diensten te waarborgen, (c) een dreigend gevaar voor schade of een andere situatie die het vermogen van RISCO om Diensten te leveren in gevaar kan brengen, overeenkomstig deze algemene voorwaarden, aan andere gebruikers van RISCO te vermijden of te beperken, of (d) een gevaarlijke situatie te verhelpen, en RISCO zal u op de hoogte stellen van een dergelijke wijziging of opheffing wanneer en voor zover dit mogelijk is.
- 6.5. Deze bepaling doet geen afbreuk aan het recht van RISCO om de Diensten tijdelijk op te heffen wegens een schending of vermoedelijke schending van u of een Gebruiker en/of Eindgebruiker, door u daarvan 14 dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 6.6. U dient alle Kosten en andere bedragen die tijdens een opheffingsperiode verschuldigd worden, zoals hierboven vermeld, te blijven betalen.
- 6.7. Beëindiging of annulering van de Diensten
- 6.7.1. In geval van beëindiging of annulering van de bestelde Diensten vóór het einde van de termijn, bent u aan RISCO alle Kosten en andere verschuldigde bedragen verschuldigd die op of voor de ingangsdatum van een dergelijke beëindiging of annulering zijn ontstaan en onbetaald zijn gebleven, alsmede eventuele rente daarover (indien van toepassing).
- 6.7.2. Ongeacht het bovenstaande geldt het volgende indien u de Dienst(en) opzegt in overeenstemming met de bepalingen van paragraaf 6.1 hierboven: (i) indien u de Kosten maandelijks vooruit aan RISCO betaalt (of een andere periodieke basis zoals door RISCO wordt overeengekomen), dan zal RISCO u geen kosten meer in rekening brengen vanaf de maand volgend op de maand waarin de Dienst(en) worden geannuleerd (op voorwaarde dat u geen pro rata of gedeeltelijke terugbetaling krijgt voor de maand waarvan u kennis geeft dat u de Diensten annuleert); OF (ii) indien u aan RISCO alle Kosten voor het gehele jaar in één volledige betaling voorafgaand aan het gebruik hebt betaald, dan zal RISCO u de bedragen terugbetalen of crediteren die overeenkomen met de Kosten voor de resterende periode waarin u geen gebruik zult maken van de Diensten

(door wijze van het terugbetalings-/kredietbedrag zal het aantal resterende maanden dekken vanaf de maand nadat de Dienst(en) is/zijn geannuleerd tot het einde van de oorspronkelijke Termijn). Voor zover maximaal van toepassing onder de toepasselijke wetgeving, zijn deze rechtsmiddelen uw enige en exclusieve rechtsmiddel indien u besluit om de Dienst(en) te annuleren. Wij zullen elk verzoek om terugbetaling toepassen met hetzelfde betaalmiddel als u voor de oorspronkelijke transactie hebt gebruikt, tenzij wij uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. RISCO is niet verantwoordelijk voor vertragingen bij terugbetalingen die worden veroorzaakt door verwerkingsinstellingen of het vervallen van de oorspronkelijke betaalwijze. Met uw voorafgaande toestemming kunnen wij een terugbetaling verwerken als krediet dat aan uw account wordt toegevoegd en dat kan worden gebruikt voor toekomstige aankopen en/of verlengingen van onze Dienst(en).

- 6.7.3. Uiterlijk op de effectieve vervaldatum of beëindigingsdatum hieronder, zult u (en u zorgt ervoor dat alle Gebruikers en Eindgebruikers) stoppen met het gebruik van alle Diensten die onder deze Algemene Voorwaarden en/of de Algemene Voorwaarden voor Eindgebruikers worden geleverd.
- 6.7.4. Alle rechten en rechtsmiddelen van beide partijen in geval van schending zijn complementair en komen niet in de plaats van alle andere rechten en rechtsmiddelen.
- 6.7.5. Ongeacht het vervallen of beëindigen van deze Algemene Voorwaarden, blijven de rechten en verplichtingen van de partijen zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden die op grond van hun bepalingen na de beëindiging van deze Algemene Voorwaarden blijven bestaan, volledig van kracht na de effectieve vervaldatum of beëindiging van deze Algemene Voorwaarden, inclusief de secties: 6.7, 4-10, en 12.

## 7. PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

- 7.1. Wij verwerken informatie over de Gebruikers en Eindgebruikers, in overeenstemming met ons Privacybeleid en ons Cookiesbeleid. RISCO zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter bescherming van de veiligheid van elektronische gegevens en informatie die door de Eindgebruiker aan de Diensten worden verstrekt ("**Eindgebruikersgegevens**").
- 7.2. Voor zover RISCO Persoonsgegevens verwerkt (zoals omschreven in de Voorwaarden voor gegevensverwerking) die door of voor u aan ons zijn geleverd of door of voor u aan Risco Cloud zijn verstrekt, zijn de bepalingen van de Voorwaarden voor Gegevensverwerking van RISCO die hier als **Bijlage 2** zijn bijgevoegd (de "**Voorwaarden voor gegevensverwerking**") van toepassing en stemmen partijen ermee in zich aan deze bepalingen te houden. De partijen aanvaarden en komen overeen dat met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens, RISCO de gegevensverwerker is en de Gebruiker de gegevensbeheerder.

## 8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 8.1. RISCO is eigenaar van alle intellectuele-eigendomsrechten met betrekking tot de levering van de Dienst(en). RISCO verleent u een niet-exclusieve, niet-overdraagbare beperkte licentie voor toegang tot en gebruik van de Dienst(en) gedurende de termijn. Alle handelsmerken, productnamen, diensten, software, inhoud, foto's, grafische afbeeldingen, video's op onze website of logo's ("**inhoud van RISCO**") die door RISCO worden gebruikt, zijn eigendom van of in licentie bij RISCO. U verklaart en stemt ermee in de inhoud van RISCO niet te zullen wijzigen, kopiëren, reproduceren, downloaden, verzenden, distribueren, verkopen, in licentie geven, publiceren, uitzenden, er afgeleide werken van te maken of deze op te slaan voor andere doeleinden dan het gebruik van onze Diensten, zonder onze uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming.
- 8.2. Tenzij in deze Algemene Voorwaarden anders is aangegeven, bent u eigenaar van alle rechten, eigendomsrechten en belangen met betrekking tot de informatie die u op grond van de Diensten op onze servers plaatst. Als u ons feedback geeft over uw idee en suggesties met betrekking tot de Diensten, hebben wij het recht om die informatie te gebruiken om onze bedrijfsprocessen te verbeteren. U hebt geen recht op enig intellectueel eigendom dat is gebaseerd op een verbetering van onze bedrijfsvoering op basis van deze feedback.

## 9. GARANTIES EN DISCLAIMERS

- 9.1. Garantie. DE DIENST, DE INHOUD VAN RISCO EN ALLE INFORMATIE OPGENOMEN IN OF BESCHIKBAAR VIA HEN WORDEN VERSTREKT VOOR UW GEMAK, OP EEN "ZOALS IS" EN " ZOALS BESCHIKBAAR" BASIS ZONDER VERKLARINGEN OF GARANTIES VAN WELKE AARD DAN OOK. GEEN ENKEL ADVIES OF INFORMATIE, MONDELING OF SCHRIFTELIJK, VERKREGEN DOOR U VAN RISCO OF VIA DE DIENSTEN ZAL ENIGE GARANTIE VORMEN.
- 9.2. Geen gebruik van de Diensten voor de veiligheid van levens of kritisch gebruik. U verklaart te erkennen en ermee in te stemmen dat de Diensten, ongeacht of deze op zichzelf staan of zijn gekoppeld aan diensten van derden, niet zijn gecertificeerd voor gebruik in noodsituaties. RISCO geeft geen garantie of verklaring dat het gebruik van de Diensten met enig product of enige dienst van derden van invloed zal zijn op de veiligheid of deze zal verhogen. U BEGRIJPT DAT DE DIENSTEN, ONGEACHT OF DEZE OP ZICHZELF STAAN OF GEKOPPELD ZIJN AAN DIENSTEN VAN DERDEN, GEEN DOOR DERDEN BEWAAKT NOODOPROEPSYSTEEM ZIJN -- RISCO ZAL IN GEVAL VAN NOOD GEEN HULPDIENTEN NAAR UW HUIS STUREN Bovendien kunnen de RISCO-contacten voor Zorg en Ondersteuning van eindgebruikers niet worden beschouwd als een levensreddende oplossing voor mensen die thuis in gevaar verkeren, en zijn ze geen vervanging voor nooddiensten. Alle levensbedreigende en noodsituaties moeten naar de juiste hulpdiensten worden doorverwezen.
- 9.3. Betrouwbaarheid van meldingen. Hoewel we ernaar streven dat de Diensten zeer betrouwbaar en beschikbaar zijn, zijn de Diensten niet bedoeld om 100% van de tijd betrouwbaar of beschikbaar te zijn. De Diensten zijn onderhevig aan eventuele onderbrekingen en storingen om diverse redenen waarover RISCO geen controle heeft, met inbegrip van onder meer Wi-Fi-storingen, beschikbaarheid van de serviceprovider, mobiele meldingen en carriers. U aanvaardt deze beperkingen en stemt ermee in dat RISCO

niet verantwoordelijk is voor enige schade die zou zijn veroorzaakt door het uitvallen of de vertraging van de Diensten. U STEMT ERMEE IN DAT U NIET ZULT VERTROUWEN OP DE DIENSTEN VOOR ENIGE LEVENSVeiligheid OF KRITIEKE DOELEINDEN. MOBIELE MELDINGEN MET BETREKKING TOT DE STATUS VAN EN ALARMEN OP UW RISCO-PRODUCTEN WORDEN UITSLUITEND TER INFORMATIE VERSTREKT - ZE ZIJN GEEN VERVANGING VOOR EEN DOOR EEN DERDE PARTIJ BEWAAKT NOODOPROEPSYSTEEM. De door RISCO verstrekte informatie over wat te doen in geval van nood is gebaseerd op betrouwbare veiligheidsbronnen, maar RISCO kan op geen enkele wijze specifieke informatie verstrekken met betrekking tot een situatie bij u thuis of elders. U aanvaardt dat het uw verantwoordelijkheid is om uzelf te informeren over hoe te reageren in een noodsituatie en om te reageren op basis van de specifieke kenmerken van uw situatie.

- 9.4. Producten en Diensten van Derden. De Diensten zijn afhankelijk van of werken samen met producten en diensten van derden, zoals bijvoorbeeld gegevensopslag, synchronisatie en communicatie via leveranciers van clouddiensten en meldingen van mobiele apparaten via leveranciers van mobiele besturingssystemen en mobiele carriers. Deze producten en diensten van derden vallen niet onder de controle van RISCO, maar hun werking kan van invloed zijn of worden beïnvloed door het gebruik en de betrouwbaarheid van de Diensten. U aanvaardt en stemt ermee in dat: (i) het gebruik en de beschikbaarheid van de Diensten afhankelijk is van externe productverkopers en dienstverleners, (ii) deze externe producten en diensten mogelijk niet 100% van de tijd op een betrouwbare manier werken en dat ze invloed kunnen hebben op de manier waarop de Dienst werkt, en (iii) RISCO niet verantwoordelijk is voor schade en verlies als gevolg van de werking van deze externe producten en Diensten.
- 9.5. Overdracht van gegevens en beschikbaarheid van Diensten. U aanvaardt en stemt er verder mee in dat: (i) het Product kan gegevens naar u verzenden door middel van het gebruik van een of meer soorten communicatieapparatuur of -diensten, waaronder, maar niet beperkt tot, een telefoonnetwerk, televisiekabels, glasvezel of een vorm van draadloze communicatie (bijv. mobiele of een andere vorm van radiotransmissie); (ii) sommige of al deze communicatieapparatuur of -diensten kunnen toegang hebben tot of gebruik maken van het Internet, elektriciteitsleidingen, een lokaal netwerk of een andere vorm van computernetwerk om gegevens te verzenden of op te halen; (iii) voor gegevens die via een telefoonnetwerk worden verzonden, zijn er verschillende soorten telefoonlijndiensten; (iv) voor gegevens die via een draadloze communicatiedienst of -apparatuur worden verzonden, zijn dergelijke diensten en apparatuur van nature problematisch en kunnen zij worden beïnvloed of vertraagd door interferentie, atmosferische omstandigheden, statische elektriciteit, werking van het transmissiesysteem, enzovoort; en (v) het vermogen van het Product om gegevens te verzenden of te ontvangen en de beschikbaarheid van de Dienst zijn afhankelijk van: (a) het elektriciteitsbedrijf, uw computer, mobiele apparaat, de bedrading in huis, het Wi-Fi-thuisnetwerk, de Bluetooth-verbinding en andere gerelateerde apparatuur, (b) uw internet en internet service provider, en (c) de provider van uw mobiele apparaat. Daarom begrijpt u, aanvaardt u en stemt u ermee in dat het product niet feilloos is en dat de transmissie en ontvangst van gegevens van het product, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, videogegevens indien beschikbaar voor het product, ongeacht het gebruikte type transmissie, kan worden onderbroken, vermeden of anderszins aangetast, en dat, aangezien RISCO geen controle heeft over een correcte transmissie, u als enige verantwoordelijk bent voor een correcte transmissie.
- 9.6. Disclaimer. VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE TOEPASSELIJKE WETGEVING, TENZIJ SPECIFIEK HIERIN BEPAALD, GEVEN RISCO, AAN HAAR GELIEERDE ONDERNEMINGEN, AANDEELHOUDERS, DIRECTEUREN, FUNCTIONARISSEN, WERKNEMERS, LICENTIEGEVERS EN LEVERANCIERS ("RISCO-PARTIJEN") GEEN ENKELE GARANTIE EN WIJZEN HIERBIJ ALLE ANDERE GARANTIES VAN WELKE AARD DAN OOK AF, EXPLICIET OF IMPLICIET, WETTELIJK OF ANDERSZINS, MET INBEGRIJ VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, ALLE GARANTIES VAN VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD GEBRUIK OF DOEL, TITEL, NAUWKEURIGHEID EN NIET-INBREUKMAKENDHEID. ZONDER DE ALGEMEENHEID VAN HET VOORGAANDE TE BEPERKEN, WIJST EEN RISCO-PARTIJ SPECIFIEK ELKE VERTEGENWOORDIGING OF GARANTIE AF DAT DE DIENSTEN, OF HET GEBRUIK ERVAN, AAN UW VEREISTEN ZULLEN VOLDOEN; COMPATIBEL ZULLEN ZIJN MET UW THUISNETWERK, COMPUTER OF MOBIEL APPARAAT; OF BESCHIKBAAR, VEILIG, VRIJ VAN DEFECTEN, FOUTEN OF SCHADELIJKE CODE, OF ONONDERBROKEN ZULLEN ZIJN. RISCO GARANDEERT, BEKRACHTIGT, STAAT NIET IN VOOR OF NEEMT GEEN VERANTWOORDELIJKHEID OP ZICH VOOR ENIG PRODUCT OF ENIGE DIENST AANGEBODEN DOOR EEN DERDE PARTIJ VIA OF IN VERBAND MET DE DIENSTEN (INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, PRODUCTEN EN DIENSTEN VAN DERDEN VERBONDEN MET RISCO CLOUD), EN RISCO ZAL GEEN PARTIJ ZIJN BIJ OF OP GEEN ENKELE WIJZE TOEZICHT HOUDEN OP ENIGE TRANSACTIE TUSSEN U EN DERDE PARTIJ AANBIEDERS VAN DERGELIJKE DIENSTEN.
- 9.7. Sommige rechtsgebieden staan de uitsluiting van bepaalde garanties, disclaimers en uitsluitingen onder deze Algemene Voorwaarden niet toe, waardoor deze bepalingen van deze Algemene Voorwaarden mogelijk niet op u van toepassing zijn.

## 10. BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1. Algemene beperking. VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE TOEPASSELIJKE WETGEVING, ONGEACHT DE JURIDISCHE OF RECHTVAARDIGE BASIS VAN EEN CLAIM, ZAL IN GEEN GEVAL EEN RISCO PARTIJ AANSPRAKELIJK OF VERANTWOORDELIJK ZIJN VOOR ENIGE SCHADE OF VERLIES VOORTVLOEIEND UIT EEN FOUT, WEGGLATING, ONDERBREKING OF DEFECT IN DE DIENSTEN OF PRODUCTEN, VEROORZAAKT DOOR U OF EEN GEBRUIKER OF EINDGEBRUIKER OF ANDERE DERDEN, OF WANNEER VEROORZAAKT DOOR OVERMAGHT, BRAND, OORLOG, RELLEN, OVERHEIDSINSTANTIES, WANPRESTATIE VAN DERDE LEVERANCIERS, OF ANDERE OORZAKEN BUITEN DE CONTROLE VAN RISCO.
- 10.2. Incidentele Schade. VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE TOEPASSELIJKE WETGEVING, ZAL EEN RISCO-PARTIJ IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK ZIJN TEGENOVER EEN PERSOON, VOOR ENIGE INDIRECTE, GEVOLG-, INCIDENTELE, PUNITIEVE, EXEMPLAIRE OF SPECIALE SCHADE OF VERLIES VAN WELKE AARD DAN OOK, VOORTVLOEIEND UIT OF OP WELKE MANIER DAN OOK GERELATEERD AAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

EN/OF ONTSTAAN IN VERBAND MET DE DIENSTEN, MET INBEGRIJF VAN MAAR NIET BEPERKT TOT SCHADE ALS GEVOLG VAN ONJUISTE OF VERLOREN GEGEVENS, GEBRUIKSVERLIES OF HET ONVERMOGEN OM DE DIENST OF DE PRODUCTEN OF DE INHOUD ERVAN TE GEBRUIKEN, GEBREK AAN BESCHIKBAARHEID (INCLUSIEF MAAR NIET BEPERKT TOT GEBREK AAN COMMUNICATIE EN INTERNET), OF VAN TRANSMISSIEONDERBREKINGEN, ENIGE ONDERBREKING VAN DE DIENST, ONDERHOUD, OF ANDERSZINS, ONGEACHT OF EEN DERGELIJKE AANSPRAKELIJKHEID VOORTVLOEIT UIT EEN CLAIM GEBASEERD OP CONTRACT, GARANTIE, ONRECHTMATIGE DAAD (INCLUSIEF NALATIGHEID), SERVICEAANSPRAKELIJKHEID OF ANDERSZINS, ZELFS INDIEN GEÏNFORMEERD OVER DERGELIJKE SCHADE, EN ONGEACHT OF EEN RISCO-PARTIJ AL DAN NIET IS GEADVISEERD OVER DERGELIJKE SCHADE, DEZE HEEFT VOORZIEN, OF DEZE REDELIJKERWIJS HAD KUNNEN VOORZIEN. VERDER ZAL EEN RISCO-PARTIJ, BEHALVE ZOALS UITDRUKKELIJK BEPAALD IN DEZE VOORWAARDEN, IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK ZIJN VOOR DIENSTEN VAN EEN DERDE LEVERANCIER DIE DOOR RISCO IN VERBAND MET DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN WORDEN VERKREGEN OF GELEVERD OF DIE DOOR OF NAMENS RISCO WORDEN GEBRUIKT OM DIENSTEN TE LEVEREN.

- 10.3. Maximale geldsom. IN GEEN GEVAL ZAL DE AANSPRAKELIJKHEID VAN EEN RISCO PARTIJ ONDER DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN, IN HET TOTAAL, HOGER ZIJN DAN DE TOTALE KOSTEN DIE DAADWERKELIJK DOOR U ZIJN BETAALD, MET BETREKKING TOT DE SPECIFIEKE DIENSTEN DIE AANLEIDING GEVEN TOT EEN DERGELIJKE AANSPRAKELIJKHEID, GEDURENDE DE TWAALF (12) MAANDEN VOORAFGAAND AAN DE CLAIM. IN HET GEVAL DAT EEN DERGELIJKE AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING NIET UITVOERBAAR IS VOLGENS DE TOEPASSELIJKE WETGEVING, ZAL RISCO RECHT HEBBEN OP DE MAXIMALE AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING DIE WEL IS TOEGESTAAN.
- 10.4. Omdat sommige rechtsgebieden de uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid voor bepaalde soorten schade niet toestaan, zijn sommige van de bovenstaande beperkingen mogelijk niet op u van toepassing. In dergelijke rechtsgebieden is onze aansprakelijkheid beperkt en zijn garanties uitgesloten voor zover de wet dat toestaat, maar zal in geen geval meer dan US\$1000,00 bedragen.
- 10.5. Deze Beperking van Aansprakelijkheid bepalingen blijven van kracht na beëindiging of afloop van deze Algemene Voorwaarden en/of uw gebruik van de Dienst.

## 11. LINKS NAAR DE WEBSITES EN LINKS OP DE WEBSITES

- 11.1. Links naar onze Websites. U mag een link plaatsen naar de startpagina van de Websites, op voorwaarde dat u dit doet op een manier die eerlijk en legaal is en onze reputatie niet schaadt of er voordeel uit haalt, maar u mag geen link plaatsen op een manier die enige vorm van associatie, goedkeuring of onderschrijving van onze kant suggereert waar die niet bestaat. Onze Dienst mag niet worden ingekaderd op een andere site, noch mag u een link maken naar een ander deel van onze Dienst dan de startpagina zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. Wij behouden ons het recht voor om toestemming voor het plaatsen van links zonder voorafgaande kennisgeving in te trekken.
- 11.2. Links naar websites van derden opgenomen in onze Websites. De Websites kunnen links bevatten naar andere websites die worden beheerd door derden ("**Sites van Derden**") en verwijzingen naar externe verkopers ("**Doorverwezen Verkopers**"). Dergelijke Sites van Derden en Doorverwezen Verkopers staan niet onder onze controle. RISCO biedt deze links en verwijzingen uitsluitend aan voor uw gemak en controleert, keurt goed, bewaakt, onderschrijft, garandeert of verklaart niets met betrekking tot deze Sites van Derden of Doorverwezen Verkopers. Uw gebruik van deze Sites van Derden is op eigen risico.

## 12. OVERIGE

- 12.1. Tijdslimiet voor Claims. U kunt geen claim indienen tegen RISCO die voortvloeit uit of verband houdt met deze Algemene Voorwaarden meer dan twee (2) jaar na (i) het ontstaan van de oorzaak van de claim, of (ii) de datum waarop u op de hoogte raakte of op de hoogte had moeten zijn van een dergelijke claim, indien dit later is, en doet hierbij afstand van enig recht om een claim in te dienen tegen RISCO.
- 12.2. Overmacht. RISCO is niet aansprakelijk voor vertraging of het niet nakomen van enige verplichting onder deze overeenkomst indien de vertraging of het niet nakomen het gevolg is van gebeurtenissen die buiten de controle van RISCO vallen, zoals stakingen, blokkades, oorlog, terrorisme, rellen, natuurrampen, weigering van een vergunning door een overheidsinstantie, onvermogen of weigering door derde leveranciers om onderliggende diensten aan RISCO te leveren die nodig zijn voor de uitvoering van RISCO of enige andere oorzaak waarover RISCO geen controle heeft.
- 12.3. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank. Deze Algemene Voorwaarden zullen worden geregeld en geïnterpreteerd volgens de wetten van Israël, zonder rekening te houden met de regels betreffende wetsconflicten, zoals toegepast op overeenkomsten die geheel in Israël zijn gemaakt, aangegaan en uitgevoerd, ongeacht uw of onze feitelijke verblijfplaats. De bevoegde rechtbanken van Tel -Aviv - Jaffa district in Israël, hebben exclusieve bevoegdheid over elk geschil dat ontstaat in verband met deze Algemene Voorwaarden, op voorwaarde dat elke partij het recht heeft om een voorlopige voorziening te vragen en de uitvoering van vonnissen in elke rechtbank met competente rechtsbevoegdheid, ongeacht waar gevestigd.
- 12.4. Gehele Overeenkomst; Volgorde van voorrang. Deze Algemene Voorwaarden, en de informatie die in deze Algemene Voorwaarden is opgenomen door middel van schriftelijke verwijzingen (inclusief verwijzing naar informatie in een URL of referentiebeleid), samen met de Bestelling en inclusief alle Bijlagen, vormt de volledige overeenkomst tussen de Partijen voor de door u bestelde Diensten, en vervangt alle eerdere en gelijktijdige afspraken, overeenkomsten, voorstellen of verklaringen tussen de Partijen, hetzij schriftelijk of mondeling, met betrekking tot het betreffende onderwerp. De Algemene Voorwaarden en de Bestelling hebben

voorrang op de voorwaarden in een inkooporder of een niet-RISCO-document. Zodoende zijn er geen andere voorgedrukte, niet-onderhandelde of andere voorwaarden van toepassing, die zijn aangetekend op, geleverd bij of opgenomen in uw inkooporders of enig niet-RISCO-document. In geval van tegenstrijdigheden of conflicten tussen deze Algemene Voorwaarden en de Bijlagen, is de rangorde als volgt: (i) de RISCO-bestelling, (ii) deze Algemene Voorwaarden, en (iii) de toepasselijke Bijlage.

- 12.5. Verhouding tussen de partijen. Deze Algemene Voorwaarden creëren geen partnerschap, franchise, joint venture, agentschap, fiduciaire of arbeidsrelatie tussen de partijen.
- 12.6. Scheidbaarheid. Indien een bevoegde rechtbank van oordeel is dat een bepaling van deze Algemene Voorwaarden in strijd is met de wet, wordt de bepaling door de rechtbank gewijzigd en zodanig geïnterpreteerd dat de doelstellingen van de oorspronkelijke bepaling zo goed mogelijk worden nagestreefd, voor zover de wet dit toelaat, en blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht.
- 12.7. Geen Verklaring van afstand. Geen enkele wijziging, aanpassing of verklaring van afstand van enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden zal van kracht zijn, tenzij schriftelijk en ofwel ondertekend of elektronisch aanvaard door de partij tegen wie de wijziging, aanpassing of verklaring van afstand moet worden ingeroepen.
- 12.8. Overdracht. U mag geen rechten of verplichtingen uit deze voorwaarden overdragen (en mag geen andere Persoon, Gebruiker en/of Eindgebruiker toestaan dit te doen), ongeacht of dit op grond van de wet of anderszins gebeurt, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van RISCO. Onder voorbehoud van het voorgaande zullen deze Algemene Voorwaarden bindend zijn voor en ten gunste komen van de partijen, hun respectievelijke opvolgers en toegestane rechtverkrijgenden. RISCO kan onze rechten en/of verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden overdragen, toewijzen, uitbesteden of anderszins behandelen zonder u hiervan op de hoogte te stellen of uw toestemming te verkrijgen.

**WIJ KUNNEN DEZE VOORWAARDEN VAN TIJD TOT TIJD WIJZIGEN. EVENTUELE WIJZIGINGEN WORDEN VAN KRACHT OP DE DATUM DIE WORDT GEPUBLICEERD OF WAAROP WIJ U DAARVAN OP DE HOOGTE STELLEN, MAAR IN GEEN GEVAL MINDER DAN 30 DAGEN NA DE DATUM WAAROP WIJ DE KENNISGEVING VAN DIE WIJZIGINGEN OF AANPASSINGEN PUBLICEREN (MET UITZONDERING VAN NIEUWE FUNCTIES OF FUNCTIONALITEITEN, DIE ONMIDDELIJK VAN KRACHT KUNNEN WORDEN). UW BLIJVEND GEBRUIK VAN DE DIENSTEN NA DE INGANGSDATUM VAN EEN WIJZIGING WORDT BESCHOUWD ALS AANVAARDING VAN DE GEWIJZIGDE VOORWAARDEN.**

*Voorwaarden laatst bijgewerkt: 23 februari 2022*

\*\*\*\*\*

## Bijlage 1

### ALGEMENE VOORWAARDEN CONNECTIVITEITSDIENSTEN

Deze Algemene Voorwaarden voor connectiviteitsdiensten (deze "**Bijlage 1**") is een Bijlage bij de Algemene Voorwaarden voor RISCO Cloud- en connectiviteitsdiensten (de "**Algemene Voorwaarden**"), waaraan deze Bijlage 1 is toegevoegd. De voorwaarden van deze Bijlage 1 (deze "**Voorwaarden**") zijn van toepassing op alle SIM-kaarten en connectiviteitsdiensten die door RISCO aan u worden geleverd in overeenstemming met de Bestelling en de Algemene Voorwaarden (de "**Klant**"). Termen met een hoofdletter die in deze Bijlage 1 worden gebruikt maar niet gedefinieerd zijn, hebben de betekenis die in de Algemene Voorwaarden wordt beschreven.

#### 1. Termijn; Beperkingen van de Connectiviteitsdienst

- 1.1. De Connectiviteitsdiensten worden verleend op grond van de Bestelling totdat deze op grond van de bepalingen van de Algemene Voorwaarden worden beëindigd. Deze Bijlage 1 gaat in op de ingangsdatum van de Bestelling voor de Connectiviteitsdiensten zoals beschreven in de Bestelling, en duurt voort totdat deze wordt beëindigd in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Voorwaarden.
- 1.2. De Connectiviteitsdiensten en SIM-kaarten die in het kader daarvan worden geleverd, kunnen afhankelijk zijn van de beschikbaarheid van een geschikte infrastructuur en van het gebruik van een geschikt apparaat voor het gebruik van de Connectiviteitsdiensten door de uiteindelijke afnemer van de Connectiviteitsdiensten, en bij gebreke daarvan kunnen sommige of alle Connectiviteitsdiensten mogelijk niet beschikbaar zijn of niet correct functioneren.
- 1.3. Ondanks alles wat hiermee in tegenspraak is, garandeert RISCO niet dat onbevoegde onderschepping van een netwerk via welk de connectiviteitsdiensten beschikbaar worden gesteld (een "**Netwerk**"), van de connectiviteitsdiensten of van gegevens en/of verkeer dat via de connectiviteitsdiensten wordt verzonden, niet mogelijk is, en zijn noch RISCO noch de aanbieder van de connectiviteitsdiensten aansprakelijk voor enige inbreuk op de beveiliging.
- 1.4. De Klant aanvaardt dat de connectiviteitsdiensten alleen beschikbaar zijn in het gebied dat van tijd tot tijd door de aanbieder van de connectiviteitsdiensten (en/of eventuele relevante providers) wordt gedekt (het "**Dekkingsgebied**"). De Klant aanvaardt dat de Connectiviteitsdiensten in een specifiek deel van het Dekkingsgebied onder meer afhankelijk zijn van overeenkomsten tussen derden en roamingpartners en dat het Dekkingsgebied of de identiteit van een roamingpartner te allen tijde kan worden gewijzigd. Daarom aanvaardt de klant, ondanks enige schriftelijke of andere verklaring van RISCO met betrekking tot de beschikbaarheid van de connectiviteitsdiensten in een bepaald gebied, dat het dekkingsgebied zonder voorafgaande kennisgeving kan veranderen en dat een dergelijke verklaring in geen geval kan worden beschouwd als een garantie, waarborg, voorwaarde of toezegging met betrekking tot de dekking, beschikbaarheid en/of kwaliteit van de Connectiviteitsdiensten in een bepaald gebied of regio.
- 1.5. De Klant aanvaardt hierbij dat de toegankelijkheid van het Netwerk, het Dekkingsgebied en de kwaliteit en beschikbaarheid van de Connectiviteitsdiensten kunnen worden beïnvloed door factoren waarop RISCO (en/of de Providers van Connectiviteitsdiensten en/of relevante providers en/of roamingpartners) geen invloed heeft, zoals (maar niet beperkt tot) nood- of gepland onderhoud, fysieke obstructies, atmosferische omstandigheden en andere oorzaken van radio-interferentie en door storingen in andere telecommunicatienetwerken waarmee het Netwerk verbonden is, en storingen van derde providers en/of roamingpartners van wie RISCO afhankelijk is voor het leveren van de Connectiviteitsdiensten. In verband met dergelijke nadelige gevolgen voor het Dekkingsgebied en de kwaliteit en beschikbaarheid van de Connectiviteitsdiensten kan RISCO niet garanderen dat bepaald verkeer of bepaalde gegevens kunnen worden verzonden, overgebracht of ontvangen op de gewenste wijze, of überhaupt, en zullen RISCO en/of de leveranciers van Connectiviteitsdiensten geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden tegenover de klant.

#### 2. Verplichtingen van de klant

- 2.1. De Klant zal te allen tijde voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot zijn activiteiten hieronder en zijn gebruik van de SIM-kaarten of de Connectiviteitsdiensten.
- 2.2. De Klant zal niet: (i) de Connectiviteitsdiensten gebruiken voor ongepaste, immorele of onwettige doeleinden; (ii) op zodanige wijze handelen dat de werking van de Connectiviteitsdiensten, of de werking

van het Netwerk in gevaar kan worden gebracht; (iii) betrokken te zijn bij enig frauduleus of ander ongeoorloofd gebruik van het netwerk of enige connectiviteitsdiensten, en zal RISCO zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen zodra de klant zich bewust wordt van, of een vermoeden krijgt van, een dergelijke activiteit; en (iv) enige vordering die voortvloeit uit deze Bijlage 1 rechtstreeks tegen de Connectiviteitsdienstenleverancier in te stellen of in te dienen voor zover het de levering van de diensten betreft.

- 2.3. De Connectiviteitsdiensten zijn niet bedoeld voor gebruik, en de Klant mag deze niet gebruiken of het gebruik ervan toestaan, in verband met enige activiteit die foutveilige systemen vereist of waarbij een storing of fout kan resulteren in het verlies van levens, lichamelijk letsel, milieurisico's of schade aan eigendommen, met inbegrip van de werking van nucleaire faciliteiten, luchtvaartnavigatie- of luchtvaartcommunicatiesystemen, luchtverkeersleiding, levensondersteunende of wapensystemen.
- 2.4. De Klant stemt er hierbij mee in dat elk gebruik van de Switch-functie (of vergelijkbare diensten die roaming netwerkwijzigingen op verzoek op landniveau mogelijk maken), alleen zal plaatsvinden na het testen en bevestigen door de Klant dat dergelijke diensten in overeenstemming zijn met alle relevante toepassingen voor de apparatuur, en dat dergelijke diensten geen schade zullen toebrengen aan de Klant of de toepassingen voor de apparatuur daarvan. Al deze Diensten worden "in de huidige staat" geleverd, zonder enige garantie, en de Klant erkent dat het mogelijk is dat de Switch-dienst (en soortgelijke diensten) op een gegeven moment in een bepaald land of in bepaalde landen niet beschikbaar zijn, en dat het ontbreken van die beschikbaarheid niet wordt beschouwd als een schending van deze Bijlage 1. RISCO is niet aansprakelijk voor enige schade die verband houdt met een storing van de Switch-diensten (of soortgelijke diensten) of het vermogen van de Klant om roaming netwerkwijzigingen door te voeren.
3. **Garantie voor SIM-kaarten.** In het geval dat op enig moment tot aan het verstrijken van één jaar na levering van de SIM-kaarten aan u, de SIM-kaarten defect blijken te zijn, zullen dergelijke defecte SIM-kaarten onmiddellijk door RISCO kosteloos voor u worden vervangen, op kosten en uitgaven van RISCO, op voorwaarde dat u de RMA-procedure van RISCO volgt zoals die van tijd tot tijd van kracht kan zijn. De enige aansprakelijkheid van RISCO zal bestaan uit het vervangen van de defecte SIM-kaart door SIM-kaarten die RISCO in voorraad heeft. RISCO zal vervangende SIM-kaarten alleen aan het oorspronkelijke verzendadres leveren. RISCO is niet verantwoordelijk voor de levering van de SIM-kaart op de plaats van het feitelijke apparaat, of voor de installatie van de SIM-kaart in een dergelijk apparaat. RISCO is onder deze garantie niet verantwoordelijk voor storingen die het gevolg zijn van verkeerd gebruik, onjuiste behandeling en opslag onder niet-optimale omstandigheden, ongelukken, brand en contact met vloeistof of andere externe oorzaken. De bovenstaande garantie wordt alleen aan u verstrekt en RISCO aanvaardt met betrekking tot de garantie alleen verantwoordelijkheid tegenover u (niet tegenover de eindgebruiker).
4. **Gebruik van diensten en exportcontrole.** De klant zal de Eindgebruiker of een Derde Partij niet betrekken bij, of proberen gebruik te maken van, de Connectiviteitsdiensten, de samenstellende delen daarvan of enige aanverwante technologie en informatie op een wijze die verboden is op grond van toepasselijke exportcontrole en economische sanctie regelgeving, met inbegrip van die van de VS, het VK en de EU, en zal dit ook niet toestaan, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de indirecte en/of directe uitvoer, doorverkoop of andere overdracht van de Connectiviteitsdiensten naar een bestemming waarvoor een Amerikaans, Brits of EU-embargo of een ander toepasselijk embargo geldt, indien die handeling in strijd zou zijn met de voorwaarden van dat embargo, of naar een entiteit, persoon of organisatie die op een toepasselijke lijst van gesanctioneerde partijen staat, met inbegrip van die van de VS, het VK of de EU. De Klant verklaart en garandeert dat hij niet gevestigd is in, onder

controle staat van, of onderdaan of ingezetene is van een dergelijk land of

op een dergelijke lijst staat.

## Bijlage 2

### Algemene voorwaarden voor gegevensverwerking van RISCO

#### 1. Inleiding

- 1.1. Deze voorwaarden en bepalingen voor gegevensverwerking van RISCO (de "**Voorwaarden voor Gegevensverwerking**") zijn van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door RISCO namens de Gebruiker bij het verlenen van de Diensten onder de Algemene Voorwaarden van de RISCO Cloud- en Connectiviteitsdiensten (de "**Algemene Voorwaarden**"), overeenkomstig en onderworpen aan de toepasselijke Wetgeving inzake gegevensbescherming (zoals hieronder gedefinieerd). Termen met een hoofdletter die in deze Bijlage 2 worden gebruikt maar niet gedefinieerd zijn, hebben de betekenis die in de Algemene Voorwaarden wordt omschreven.
- 1.2. Indien de Gegevensbeschermingswetgeving van toepassing is op deze verwerking, dan: (i) is RISCO een gegevensverwerker van die persoonsgegevens; (ii) is de Gebruiker een voor de verwerking verantwoordelijke van die persoonsgegevens; en (iii) zal elke partij voldoen aan de verplichtingen die op hem van toepassing zijn op grond van de Gegevensbeschermingswetgeving.
- 1.3. Deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking zijn opgenomen in en onderworpen aan de Algemene Voorwaarden; en zijn van kracht en blijven van kracht voor de termijn.

#### 2. Definities

Termen met een hoofdletter die in deze Voorwaarden worden gebruikt maar niet zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die in de Tenant Ondersteuningsovereenkomst is omschreven. In deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking hebben de volgende termen de volgende betekenissen:

- 2.1. "**Wetgeving inzake gegevensbescherming**" - betekent alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, die van kracht is binnen de Europese Economische Ruimte ("EER"), met inbegrip van, voor zover van toepassing, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) (de "GDPR") en alle nationale uitvoeringswetten, voorschriften en secundaire wetgeving, zoals die van tijd tot tijd worden gewijzigd, ingetrokken, vervangen of aangevuld.
- 2.2. "**Subverwerker**" - betekent de rechtspersoon, onderneming of onafhankelijke beroepsbeoefenaar, die door RISCO is gemachtigd en toestemming heeft om activiteiten uit te voeren die de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen, zoals toegestaan onder de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving en deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking.
- 2.3. "betrokkene", "verwerkingsverantwoordelijke", "gegevensverwerker", "persoonsgegevens", "inbreuk in verband met persoonsgegevens", "verwerking" (en "verwerken"), en "toezichthoudende autoriteit" hebben dezelfde betekenis als in de Wetgeving inzake gegevensbescherming.
- 2.4. "**RISCO**" - betekent RISCO Ltd. en elke entiteit binnen de RISCO-groep die zich bezighoudt met de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de verlening van de diensten.

#### 3. Verplichtingen van RISCO als gegevensverwerker

RISCO garandeert, verplicht zich ertoe en verklaart dat, voor zover zij persoonsgegevens verwerkt in verband met de levering van de diensten:

- 3.1. Zij de persoonsgegevens alleen zal verwerken op en volgens gedocumenteerde instructies van de Gebruiker (die per e-mail kunnen worden gegeven), ook met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale

organisatie buiten de EER, tenzij dit wordt vereist door toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming waaraan RISCO is onderworpen; in een dergelijk geval zal RISCO de Gebruiker vóór de verwerking op de hoogte stellen van die wettelijke verplichting, tenzij die wet dergelijke informatie om belangrijke redenen van openbaar belang verbiedt.

- 3.2. In het geval dat naar de mening van RISCO een opdracht van de Gebruiker in strijd is met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, zal RISCO de Gebruiker zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van deze inbreuk (tenzij de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming dit verbiedt).
- 3.3. Ongeacht het bovenstaande is de Gebruiker er verantwoordelijk voor dat zijn gedocumenteerde instructies voor de verwerking van persoonsgegevens voldoen aan de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.
- 3.4. Gebruiker dient ervoor te zorgen dat personen die gemachtigd zijn om namens RISCO persoonsgegevens te verwerken, zich tot geheimhouding hebben verplicht of onder een passende wettelijke geheimhoudingsplicht vallen.
- 3.5. RISCO zal alle maatregelen nemen die vereist zijn op grond van artikel 32 (Veiligheid van de verwerking) van de GDPR.
- 3.6. RISCO zal, op schriftelijk verzoek van de Gebruiker en op kosten van de Gebruiker, in overeenstemming met het navolgende deel 10.4 en rekening houdend met de aard van de verwerking, de Gebruiker bijstaan met passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover dit vanuit commercieel oogpunt redelijk is, om te voldoen aan de verplichting van de Gebruiker om te reageren op verzoeken tot uitoefening van de rechten van de betrokkene die zijn vastgelegd in hoofdstuk III (Rechten van de betrokkene) van de GDPR (het "**Verzoek van de betrokkene**"). Indien RISCO rechtstreeks van een betrokkene een verzoek om informatie ontvangt, zal zij, tenzij de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming dit verbiedt, het verzoek doorgeven aan de Gebruiker; indien de Gebruiker echter niet in staat is het verzoek in behandeling te nemen, zal RISCO, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover RISCO beschikt, op schriftelijk verzoek van de Gebruiker het verzoek in behandeling nemen in overeenstemming met de bepalingen van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking en de Dienstovereenkomst.
- 3.7. Zij zal de Gebruiker redelijkerwijs bijstaan bij het nakomen van de verplichtingen op grond van deel 2 (Beveiliging van persoonsgegevens, artikelen 32-34) van de GDPR, waarbij rekening zal worden gehouden met de aard van de verwerking en de informatie waarover RISCO beschikt.
- 3.8. Op schriftelijk verzoek van de Gebruiker en op kosten van de Gebruiker, in overeenstemming met het onderstaande deel 10.4, zal RISCO de Gebruiker in commercieel opzicht redelijke informatie en bijstand verstrekken, waarbij rekening wordt gehouden met de aard van de verwerking en de informatie waarover RISCO beschikt, om de Gebruiker te helpen bij het uitvoeren van een eventuele effectbeoordeling met betrekking tot gegevensbescherming of raadpleging van de toezichthoudende autoriteit die de Gebruiker krachtens de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving moet uitvoeren, in overeenstemming met deel 3 (Effectbeoordeling met betrekking tot gegevensbescherming en voorafgaande raadpleging - artikelen 35-36) van de GDPR.



- 3.9. Gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de reikwijdte, de context en de doeleinden van de verwerking en de risico's van uiteenlopende omvang en ernst voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen die de verwerking met zich meebrengt, treft zij passende technische en organisatorische maatregelen om de principes inzake gegevensbescherming effectief toe te passen en de nodige beschermingsmaatregelen in de verwerking op te nemen, zodat aan de voorschriften van de gegevensbeschermingswetgeving wordt voldaan, de rechten van betrokkenen worden beschermd en wordt verzekerd en kan worden aangetoond dat de verwerking in overeenstemming met de gegevensbeschermingswetgeving plaatsvindt. Deze maatregelen worden getoetst en zo nodig bijgewerkt.
- 3.10. Zij houdt een register bij van de verwerkingsactiviteiten die op grond van deze Gegevensverwerkingsvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden worden uitgevoerd, zoals vereist op grond van artikel 30 (Registratie van Verwerkingsactiviteiten) van de GDPR.
- 3.11. Na het verstrijken van de Termijn in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden, zal RISCO de persoonsgegevens die zij in haar bezit heeft en die op dat moment beschikbaar zijn in de Dienstomgeving, verwijderen of exporteren naar Gebruiker, in een tussen partijen overeengekomen vorm, alle tenzij de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming vereist dat RISCO sommige of alle van deze persoonsgegevens bewaart. Na teruggave van dergelijke persoonsgegevens zal RISCO onmiddellijk alle kopieën van persoonsgegevens uit de Dienstomgeving verwijderen of anderszins ontoegankelijk maken, met uitzondering van kopieën van bepaalde persoonsgegevens die RISCO kan verkrijgen voor doeleinden die zijn toegestaan of vereist volgens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, en dit slechts gedurende de periode die is vereist volgens de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.
- 3.12. Bij het verlenen van de Diensten aan de Gebruiker zal deze zich houden aan de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, voor zover deze wetgeving in haar bepalingen rechtstreeks verplichtingen oplegt aan RISCO als gegevensverwerker in verband met de Diensten.

#### 4. Kennisgeving van inbreuk in verband met persoonsgegevens

Bij ontdekking of op het moment dat RISCO kennis heeft van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, zal RISCO, de Gebruiker zo snel mogelijk op de hoogte stellen van deze inbreuk, zodat de Gebruiker kan voldoen aan zijn verplichting, indien van toepassing, om de inbreuk te melden aan de toezichthoudende autoriteit in overeenstemming met de wetgeving inzake gegevensbescherming. Indien het niet mogelijk is alle informatie tegelijkertijd te verstrekken, kan de informatie in delen en zonder onnodige vertraging worden verstrekt, zodat de Gebruiker kan voldoen aan zijn eventuele verplichtingen inzake de melding van inbreuken in verband met persoonsgegevens op grond van de toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

#### 5. Inspectie en Audit

- 5.1. De Gebruiker aanvaardt dat RISCO van tijd tot tijd gebruik kan maken van externe auditors om de toereikendheid van zijn beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens te controleren (de "Externe audit"). Op schriftelijk verzoek van de Gebruiker zal RISCO de Gebruiker een vertrouwelijke samenvatting van de meest recente externe controle verstrekken, zodat de Gebruiker redelijkerwijs kan nagaan of RISCO zich houdt aan de beveiligings- en controleverplichtingen onder deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking (het "Rapport"). Het Rapport vormt vertrouwelijke informatie van RISCO.
- 5.2. Indien de Wetgeving inzake gegevensbescherming van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens onder deze

voorwaarden, en voor zover het rapport niet beschikbaar is of onvoldoende is om na te gaan of RISCO de beveiligings- en controleverplichtingen onder deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking nakomt, zal RISCO de Gebruiker of een door de Gebruiker aangewezen onafhankelijke auditor toestaan audits (met inbegrip van inspecties) uit te voeren om na te gaan of RISCO haar verplichtingen onder deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking nakomt (de "Audit"). Een dergelijke audit zal worden uitgevoerd na een voorafgaand schriftelijk verzoek van ten minste eenentwintig (21) werkdagen tijdens de normale kantooruren, op een wijze die de dagelijkse werkzaamheden van RISCO niet verstoort en op kosten van de Gebruiker. De controle zal in omvang beperkt blijven tot zaken die specifiek zijn voor de Gebruiker en vooraf zijn overeengekomen en die nodig zijn om na te gaan of RISCO zich houdt aan deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking. De Gebruiker (of iemand namens hem) zal echter geen toegang krijgen tot informatie over andere klanten van RISCO en tot informatie waarvoor geheimhoudingsverplichtingen gelden. De Gebruiker is verplicht tot geheimhouding van alle documentatie en informatie die RISCO in verband met de Audit ontvangt. Indien de Gebruiker een externe auditor benoemt om de Audit uit te voeren, is deze externe auditor gebonden aan een geheimhoudingsplicht en dient hij de gebruikelijke geheimhoudingsovereenkomst te ondertekenen. De Audit zal niet vaker dan eenmaal per jaar worden uitgevoerd, tenzij RISCO in de zes (6) maanden voorafgaand aan de Audit te maken heeft gehad met een inbreuk in verband met persoonsgegevens.

#### 6. Gebruik van subverwerkers

De Gebruiker aanvaardt en stemt ermee in dat RISCO Subverwerkers kan gebruiken voor het leveren van een deel van de Diensten en dat dit gebruik de verwerking van persoonsgegevens kan inhouden, waarbij de volgende voorwaarden van toepassing zijn:

- 6.1. RISCO zal geen Subverwerker gebruiken of machtigen die persoonsgegevens verwerkt zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming, algemeen of specifiek, van de Gebruiker, welke toestemming niet op onredelijke wijze zal worden geweigerd, voorwaardelijk of uitgesteld.
- 6.2. De subverwerker zal bij de verwerking van persoonsgegevens alleen handelen volgens de instructies van RISCO, die overeen dienen te komen met de verwerkingsinstructies van de Gebruiker.
- 6.3. Het gebruik van een subverwerker door RISCO zal geen enkele verplichting van RISCO onder deze voorwaarden voor gegevensverwerking wegnemen, afstand doen van die verplichting of deze verminderen, en RISCO is aansprakelijk voor het handelen en nalaten van een subverwerker in dezelfde mate als wanneer het handelen of nalaten door RISCO zou zijn uitgevoerd.
- 6.4. RISCO zal ervoor zorgen dat voor de subverwerker dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming gelden als die welke in deze voorwaarden voor gegevensverwerking zijn gespecificeerd op basis van een contract of een ander juridisch document op grond van de EU-wetgeving of de nationale wetgeving van de lidstaten, waarbij met name de nodige garanties worden geboden dat de subverwerker de passende technische en organisatorische maatregelen zal treffen, zodat de verwerking voldoet aan de vereisten van de Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

#### 7. Overdracht van persoonsgegevens naar derde landen

RISCO zal geen persoonsgegevens doorgeven, of toestaan dat deze worden doorgegeven, aan een derde land buiten de EER of een internationale organisatie, tenzij de Gebruiker hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Ongeacht het voorgaande aanvaardt en stemt de Gebruiker ermee in dat bij het verlenen van de Diensten (rechtstreeks of met behulp van subverwerkers) de verwerking van

persoonsgegevens kan leiden tot overdracht van persoonsgegevens buiten de EER (zoals overdracht van persoonsgegevens naar een land waarvoor de Europese Commissie een "besluit toereikendheid" heeft genomen met betrekking tot de wetgeving inzake gegevensbescherming van dat land), op voorwaarde dat een dergelijke overdracht in overeenstemming is met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming (en in het bijzonder met hoofdstuk V (Overdracht van persoonsgegevens aan derde landen of internationale organisaties) van de GDPR).

## 8. Verplichtingen van de Gebruiker als Gegevensbeheerder

Als onderdeel van het gebruik van de Diensten door de Gebruiker, en op grond van de verwerking van persoonsgegevens hierin, garandeert, verplicht en vertegenwoordigt de Gebruiker hierbij dat:

- 8.1. Hij zal voldoen aan alle verplichtingen die van toepassing zijn op een gegevensbeheerder onder de toepasselijke Gegevensbeschermingswetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het gebruik van de Diensten.
- 8.2. Hij zal als enige verantwoordelijk zijn om, steeds wanneer persoonsgegevens worden verkregen, een geldige rechtsgrondslag te hebben voor de verwerking van de persoonsgegevens in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming, en hij zal ervoor zorgen dat zijn gebruikers worden voorzien van passende privacyverklaringen voor de verwerkingsactiviteiten van RISCO onder deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking, zoals en voor zover vereist onder de toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

## 9. Dienstanalyses

- 9.1. RISCO kan (i) statistische en andere informatie verzamelen met betrekking tot de prestaties, de werking en het gebruik van de

diensten, en (ii) gegevens uit de dienstenomgeving in samengevoegde vorm gebruiken voor veiligheids- en operationeel beheer, om statistische analyses te maken, en voor onderzoeks- en ontwikkelingsdoeleinden (gezamenlijk "Dienstanalyses"). In Dienstanalyses zullen geen persoonsgegevens worden opgenomen in een vorm waarmee betrokkenen kunnen worden geïdentificeerd of die kan dienen om betrokkenen te identificeren. RISCO behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op dergelijke Dienstanalyses.

## 10. Algemeen

- 10.1. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden en deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking, hebben met betrekking tot het onderwerp van deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking de bepalingen van deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking voorrang.
- 10.2. De rechtsmiddelen van de Gebruiker met betrekking tot een schending door RISCO van de bepalingen van deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking zijn onderworpen aan alle algemene procedures voor beperking van aansprakelijkheid en schadeloosstelling onder de Algemene Voorwaarden
- 10.3. In het geval van wijzigingen in de geldende Wetgeving inzake Gegevensbescherming die van invloed zijn op deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking, zullen de partijen bijeenkomen en in goed vertrouwen mogelijke wijzigingen in deze voorwaarden voor gegevensverwerking bespreken en overeenkomen.
- 10.4. RISCO heeft recht op een vergoeding op basis van tijd en materiaal, waarbij de vooraf overeen te komen uurtarieven voor aanvullende diensten worden toegepast voor haar prestaties onder secties 3.6 en 3.8 van deze Voorwaarden voor Gegevensverwerking.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE CONNECTIVITÉ ET DE CLOUD DE RISCO

LORSQUE VOUS CLIQUEZ SUR LE BOUTON OU LA CASE À COCHER « J'ACCEPTÉ » QUI VOUS SONT PRÉSENTÉS DANS LE CADRE DU PROCESSUS D'INSCRIPTION, OU LORSQUE VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE CONNECTIVITÉ ET DE CLOUD DE RISCO (CES « **CONDITIONS GÉNÉRALES** »), EN PASSANT UNE COMMANDE DE SERVICES, OU LORSQUE VOUS INSTALLEZ OU UTILISEZ LES SERVICES POUR LA PREMIÈRE FOIS, VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES EN VOTRE NOM OU AU NOM DE L'ENTITÉ QUE VOUS REPRÉSENTEZ. SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD AVEC L'UNE DES DISPOSITIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, VOUS DEVEZ CESSER D'INSTALLER, D'ACCÉDER OU D'UTILISER LES SERVICES.

Les présentes Conditions générales constituent un accord juridiquement contraignant entre RISCO Ltd., une société israélienne ayant son siège social au 14, rue HaChoma, Rishon LeZion, Israël, et/ou l'une de ses filiales et sociétés affiliées (collectivement, « **RISCO** », « **nous** », ou « **notre** »), et vous, individuellement ou pour le compte de la société ou de toute autre entité juridique que vous représentez dûment (« **vous** ») et ces Conditions générales régiront votre achat et votre utilisation des Services RISCO, y compris tout aspect de la revente (le cas échéant) et/ou de l'installation de ces Services.

Lorsque vous acceptez les présentes Conditions générales au nom d'une société ou de toute autre entité juridique, vous déclarez et garanzissez que vous êtes autorisé à accepter les présentes Conditions générales au nom de cette entité. Vous déclarez avoir au moins 18 ans. RISCO et vous, chacun individuellement, une « **Partie** », et collectivement, les « **Parties** ».

Les présentes Conditions générales comprennent les Conditions générales des Services de connectivité, jointes sous **l'Annexe 1**, et font partie intégrante des présentes Conditions générales, qui s'appliquent à l'achat et à l'utilisation des cartes SIM et des Services de connectivité.

Votre vie privée est importante pour nous, veuillez vous référer à notre [Politique de confidentialité](#) et à notre [Politique sur les cookies](#). Étant donné que la Politique de confidentialité et la Politique sur les cookies sont toutes deux sujettes à des mises à jour périodiques, il est recommandé de vérifier régulièrement ces politiques.

### 1. DÉFINITIONS

- 1.1. « **Compte** » désigne un compte valide créé dans le Cloud RISCO par un Utilisateur conformément aux présentes Conditions générales et à toutes les exigences supplémentaires en vigueur pour la création du compte concerné.
- 1.2. « **Installateur autorisé** » désigne toute personne qui a suivi avec succès le programme de formation de RISCO pour les installateurs, en vigueur à ce moment-là, et qui est actuellement certifié pour installer et entretenir les produits RISCO.
- 1.3. « **Services de connectivité** » désignent les services de connectivité devant être fournis par RISCO, par l'intermédiaire d'un Fournisseur tiers qui a passé un contrat avec RISCO pour fournir des services de connectivité aux Utilisateurs finaux (« **Fournisseur de services de connectivité** »), afin de permettre la transmission de voix, de SMS et de données entre les appareils de l'Utilisateur final et du Cloud RISCO.
- 1.4. « **Utilisateur final** » désigne un tiers, une personne ou une entité autorisée à accéder et à utiliser les Services uniquement pour l'utilisation autorisée des Services, le tout sous réserve et conformément aux Conditions d'utilisation de l'Utilisateur final.
- 1.5. « **Conditions de service de l'Utilisateur final** » désignent l'accord entre vous et l'Utilisateur final qui régit l'utilisation des Services par l'Utilisateur final, accessible à l'adresse suivante [Conditions de service de l'Utilisateur final](#).
- 1.6. « **Date d'entrée en vigueur** » désigne la date à laquelle vous acceptez les présentes Conditions générales : lorsque vous cliquez sur « J'accepte » ou sur un bouton ou une case similaire, présentés dans le cadre du processus d'inscription ou lorsque vous installez ou utilisez le Service pour la première fois, la date la plus proche étant retenue.
- 1.7. « **Honoraires** » - tels que définis dans la section 4 ci-dessous.
- 1.8. « **Station de surveillance** » ou « **MS** » désigne une entité qui fournit des services de surveillance des événements d'incendie ou d'intrusion par le biais du Cloud RISCO.
- 1.9. « **Compte de locataire MS** » désigne un compte attribué à une station de surveillance dans le Cloud RISCO, vers lequel sont acheminés tous les événements associés aux comptes et/ou comptes personnels connectés à cette Station de surveillance.
- 1.10. « **Commande** » désigne la commande que vous nous soumettez, par l'intermédiaire de la Zone installateurs dans le Cloud RISCO (« **Zone utilisateur** »), pour l'achat ou le renouvellement des offres de services qui y sont offertes. La date à laquelle un site est connecté au Cloud RISCO et la date à laquelle vous vous êtes inscrit en tant que revendeur, sera considérée comme la date d'entrée en vigueur de la Commande. La durée du ou des Service(s) commencera à la Date d'entrée en vigueur.
- 1.11. « **Revendeur** » désigne un Installateur agréé et/ou une Station de surveillance impliqués dans la commercialisation et la vente du Service aux Utilisateurs finaux et/ou aux Utilisateurs finaux abonnés.
- 1.12. « **Compte personnel** » désigne le compte dans le Cloud RISCO, utilisé par un Utilisateur final pour accéder au Cloud RISCO et l'utiliser .
- 1.13. « **Cloud RISCO** » désigne les applications et solutions Web hébergées en ligne, mises à disposition par RISCO pour une utilisation via une connexion réseau, sous le nom Cloud RISCO (ou tout autre nom désigné par RISCO de temps à autre), y compris : (i) les sites Web du compte utilisateur RISCO qui peuvent être consultés à : [www.riscocloud.com](http://www.riscocloud.com), [www.freecontrolweb.com](http://www.freecontrolweb.com) et

<http://www.riscocloud.com/Express>) (chacun individuellement, un « **Site** » et collectivement, les « **Sites** »), lesdits Sites sont accessibles par le biais de n'importe quel ordinateur ou appareil mobile ; (ii) les applications logicielles appelées application iRISCO, application FreeControl, application Free4Control, application MyELAS et/ou applications de marque client (collectivement, les « **Applications** »), qui peuvent être téléchargées sur le périphérique mobile de l'utilisateur (par exemple, smartphone ou tablette), ainsi que sur l'ordinateur de l'utilisateur, pour accéder à RISCO Cloud ; (iii) les services accessibles par le biais des Sites et Applications, pour une utilisation conjointe avec les produits RISCO et de toutes les autres façons fournies par RISCO ; et (iv) toutes les mises à jour logicielles (qui peuvent être automatiquement installées), ainsi que toutes les applications basées sur le cloud de tiers intégrées en tant que composant intégral dans le Cloud RISCO et interagissent avec le Cloud RISCO.

- 1.14. « **Services** » désignent les services Cloud de RISCO et/ou les Services de connectivité que vous avez commandés, y compris les services que vous avez fournis à toute personne ou entité en relation avec ces services commandés, conformément aux présentes Conditions générales.
- 1.15. « **Carte SIM** » désigne la carte à laquelle un numéro unique est attribué et qui, lorsqu'elle est utilisée avec un appareil compatible, permet d'accéder et d'utiliser les services de connectivité sur un réseau sans fil.
- 1.16. « **Utilisateur final abonné** » désigne tout Utilisateur final facturé par vous pour l'utilisation des Services.
- 1.17. « **Durée** » désigne la durée de la Commande concernée telle qu'elle est énoncée dans cette Commande, à compter de la Date d'entrée en vigueur et jusqu'à ce que la Commande ou les Services soient résiliés comme spécifié dans les présentes Conditions générales.
- 1.18. « **Fournisseur tiers** » - désigne un concédant ou fournisseur tiers de licence qui a passé un contrat avec RISCO pour fournir certains services.
- 1.19. « **Utilisateur** » désigne un tiers, une personne ou une entité autorisée à accéder et à utiliser les Services uniquement pour l'utilisation autorisée des Services, le tout sous réserve et conformément aux Conditions générales.
- 1.20. Tous les termes en majuscules utilisés dans ces Conditions générales ou dans une Annexe, mais non définis dans ces Conditions générales, ont la signification attribuée dans l'Annexe correspondante. Si un terme n'est pertinent que pour une Annexe spécifique, ce terme s'applique uniquement à cette Annexe. Les mots utilisés au singulier comprennent le pluriel (et vice versa). Les mots « compris » sont illustratifs et ne limitent pas les mots qui les suivent.

## 2. UTILISATION DES SERVICES

- 2.1. Droit d'utilisation. Sous réserve de votre paiement des Frais applicables à RISCO, et de votre respect de toutes les autres modalités des présentes Conditions générales, nous vous accordons par la présente, un droit limité, non exclusif, non transférable, non cessible, révocable (en vertu des présentes Conditions générales), uniquement pendant la Durée, d'utiliser les Services (y compris d'installer et de maintenir, de revendre et de fournir des services de surveillance aux Utilisateurs et/ou aux Utilisateurs finaux) tels qu'ils sont énoncés dans la Commande, dans le seul but d'autoriser et de permettre à ces Utilisateurs et/ou Utilisateurs finaux, à titre personnel, non exclusif, non transférable et limité (sans droit de sous-licence), d'accéder et d'utiliser les Services uniquement conformément à ces Conditions générales et Conditions d'utilisation de l'Utilisateur final. Vous devrez contrôler l'accès aux Services par les Utilisateurs et/ou les Utilisateurs finaux, et vous êtes responsable de leur utilisation des Services conformément aux présentes Conditions générales et aux Conditions générales de l'Utilisateur final, et vous vous assurez que les Utilisateurs et/ou les Utilisateurs finaux se conforment aux présentes Conditions générales et aux Conditions générales de l'Utilisateur final.
- 2.2. Compte.
  - 2.2.1. Afin d'accéder et d'utiliser les Services, vous devez créer un compte conformément aux exigences en vigueur pour l'ouverture des comptes. Une fois le processus d'enregistrement du compte terminé, vous obtiendrez un nom d'utilisateur et un mot de passe pour accéder et utiliser les fonctions du Service. Vous devez désigner une seule personne qui recevra des privilèges d'administrateur pour votre compte (l'« **Administrateur de compte** ») et notifier RISCO par écrit de son identité. L'Administrateur de compte de votre compte est autorisé à accorder l'accès à vos employés et/ou prestataires de services engagés par vous dans le cadre de votre utilisation des Services (les « **Utilisateurs autorisés** »). Les Utilisateurs autorisés peuvent avoir la possibilité d'utiliser les Services et d'afficher les informations et le contenu liés à votre compte et à vos Services. Il vous incombe de préserver la confidentialité des informations d'authentification non publiques de votre Administrateur de compte, de vos Utilisateurs autorisés ou de toute autre information d'authentification associée à votre utilisation des Services. Vous devez nous informer rapidement de toute utilisation abusive possible de votre compte ou de vos identifiants d'authentification ou de tout incident de sécurité lié aux Services. Vous serez seul responsable de toute action entreprise par votre Administrateur de compte, Utilisateurs autorisés ou tout tiers utilisant vos identifiants d'authentification.
  - 2.2.2. Concernant un Revendeur et les Utilisateurs finaux abonnés de ce Revendeur, les comptes de ces Utilisateurs finaux abonnés seront gérés uniquement par le Revendeur (ce qui signifie que le Revendeur aura le droit exclusif de facturer les Utilisateurs finaux abonnés pour les Services et/ou de supprimer, libérer ou déconnecter les Utilisateurs finaux abonnés des Services). En outre, à moins que cela ne soit requis par une ordonnance du tribunal, un jugement ou une loi applicable, ou à moins que le Revendeur ne contrevienne aux présentes Conditions générales ou aux instructions de RISCO, RISCO ne transférera et/ou ne libérera pas les comptes de ces Utilisateurs finaux abonnés à un autre Revendeur et ne gèrera pas les abonnements de ces Utilisateurs finaux directement sans le consentement du Revendeur.
- 2.3. Utilisation acceptable. Vous ne pouvez utiliser les Services que conformément aux présentes Conditions générales, sous réserve des restrictions suivantes. Sauf autorisation expresse des présentes Conditions générales et/ou de toute Annexe applicable, et sauf dans la mesure où vous y êtes autorisé à des fins de revente ou d'installation des Services aux Utilisateurs et/ou Utilisateurs finaux conformément aux présentes Conditions générales, vous ne devez pas (et n'autoriserez ni ne permettrez aucun Utilisateur ou

Utilisateur final ou autre tiers, à), directement ou indirectement : (a) commercialiser, vendre, concéder sous licence, louer, fournir ou mettre à la disposition d'un tiers, ou distribuer, héberger ou exploiter, directement ou indirectement, les Services ; (b) copier, modifier, altérer, dupliquer, décompiler, utiliser l'ingénierie inverse, désassembler ou tenter de découvrir le code source, le code objet ou la structure sous-jacente, les idées, le savoir-faire ou les algorithmes relatifs aux Services (ou à tout composant de ceux-ci) ou à tout logiciel, documentation ou données liés aux Services (ou à toute partie de ceux-ci) ; sauf dans la mesure où l'application de la restriction susmentionnée est interdite par la loi applicable ; c) copier ou reproduire tout contenu faisant partie des Services ; ou (d) accéder et utiliser les Services afin (i) de construire un produit ou des services concurrentiels, ou (ii) copier des idées, des fonctionnalités, des fonctions ou des graphiques des Services ; (e) modifier, traduire, créer des œuvres dérivées basées sur les Services (sauf dans la mesure expressément autorisée par RISCO ou autorisée dans les Services) ; (f) utiliser les Services à mauvais escient en introduisant sciemment des virus, des chevaux de Troie, des vers, des bombes logiques ou tout autre matériel malveillant ou nuisible sur le plan technologique («**Code malveillant**») ; (g) tenter d'obtenir un accès non autorisé aux Services ou à tout serveur, ordinateur ou base de données connecté aux Services ou attaquer les Services via une attaque par déni de services ou une attaque par déni de services distribué ; (h) utiliser les Services pour stocker ou transmettre, enfreindre ou autrement illégal, ou stocker ou transmettre du matériel en violation des droits de confidentialité de tiers ; (i) supprimer, masquer ou modifier de quelque manière que ce soit les marques commerciales, noms commerciaux, avis de copyright ou autres avis de propriété ou de confidentialité ou désignations de RISCO, contenus ou affichés dans ou sur les Services ; et/ou (j) utiliser les Services pour transmettre tout langage et/ou contenu dangereux, inapproprié et/ou offensant.

### 3. RESPONSABILITÉS

- 3.1. Vous reconnaissez et acceptez que vous êtes seul responsable : (a) de fournir aux Utilisateurs et aux Utilisateurs finaux des services rapides, courtois et efficaces, et les traiter honnêtement, équitablement et adéquatement afin de maintenir des services de haute qualité et de refléter favorablement la réputation de RISCO ; (b) de ne pas faire de représentations ou de garanties au nom de RISCO ou de ne pas engager ou tenter de lier RISCO contractuellement ou autrement avec des Utilisateurs ou des Utilisateurs finaux ; (c) d'obtenir et de maintenir tout équipement et service auxiliaire nécessaires pour se connecter aux Services, y accéder ou les utiliser de toute autre manière (y compris, sans s'y limiter, le matériel, les dispositifs de communication, le système d'exploitation, le logiciel, la connexion Internet, le réseau et autres), nécessaires pour permettre à un Utilisateur ou à un Utilisateur final d'accéder et/ou d'utiliser les Services fournis dans le cadre des présentes ; (d) de se conformer à toutes les lois applicables concernant l'utilisation des Services, y compris, sans s'y limiter, toutes les lois, règles et réglementations applicables à la protection des données personnelles ou de toute autre manière liée aux droits à la vie privée, à l'enregistrement vidéo, à l'écoute clandestine, à la surveillance et aux obligations des utilisateurs d'alarme ; (e) de l'utilisation par l'Utilisateur ou l'Utilisateur final des Services conformément aux présentes Conditions générales et aux Conditions générales de service de l'Utilisateur final et pour s'assurer que tous les Utilisateurs finaux connaissent et se conforment aux présentes Conditions générales et/ou aux Conditions générales de service de l'Utilisateur final. Vous acceptez d'être conjointement et solidairement responsable de toute action de ces Utilisateurs et/ou Utilisateurs finaux concernant leur utilisation des Services. Vous devez informer RISCO de toute violation des présentes Conditions ou des Conditions de service de l'Utilisateur final par un Utilisateur ou un utilisateur final, rapidement après en avoir été informé ; (f) à la fin de la durée du Service pour tout Utilisateur ou Utilisateur final, vous assurer que l'Utilisateur ou l'Utilisateur final a cessé d'utiliser tous les Services ; (g) fournir à RISCO un avis écrit de toute réclamation, dommage ou cause d'action intentée contre vous ou RISCO par un Utilisateur ou Utilisateur final ; et (h) fournir des services d'installation et de maintenance aux Utilisateurs et/ou aux Utilisateurs finaux exclusivement par des Installateurs agréés.
- 3.2. Sans déroger aux responsabilités énoncées dans la Section 3.1 ci-dessus, si vous utilisez les Services pour fournir des services de Station de surveillance, vous vous engagez à respecter les conditions suivantes :
  - 3.2.1. Informations techniques. Vous devrez fournir à RISCO toutes les informations techniques nécessaires à la création du compte MS, comme l'exige RISCO (les « **Informations techniques** ») et informer RISCO de toute modification de ces informations techniques dès que possible.
  - 3.2.2. Assistance administrative. Vous devrez fournir une assistance à tout Utilisateur ayant connecté ses comptes à votre compte Locataire MS, 24 heures sur 24, 365 jours par an (l'« **Assistance administrative** »), qui inclut, sans s'y limiter, les éléments suivants :
    - 3.2.2.1. Assistance directe pour les demandes concernant les performances, les fonctionnalités ou le fonctionnement des fonctionnalités du Cloud RISCO ;
    - 3.2.2.2. Réponse directe en cas de dysfonctionnement ;
    - 3.2.2.3. Gérer une liste d'actions pour chaque dysfonctionnement des fonctionnalités du Cloud RISCO ou de la requête émise, y compris les informations requises recueillies lors de son analyse ;
    - 3.2.2.4. Réinitialisation des lignes de communication selon les besoins ;
    - 3.2.2.5. Modification des paramètres selon les directives d'assistance RISCO ;
    - 3.2.2.6. Fournir des mises à jour périodiques des politiques et des conditions de service aux Utilisateurs associés ;
    - 3.2.2.7. Identifier et diagnostiquer les dysfonctionnements, y compris l'inspection visuelle. Si un dysfonctionnement se produit et avant qu'une demande de service soit enregistrée auprès du Centre d'assistance technique de RISCO («**CAT**»), l'Équipe administrative (telle que définie ci-dessous) et un Installateur autorisé analyseront le dysfonctionnement pour déterminer s'il peut être résolu au niveau du support technique et/ou sous sa responsabilité. Si l'Équipe administrative

et un Installateur autorisé peuvent résoudre le problème, ils effectueront directement les actions d'assistance appropriées ;

- 3.2.2.8. Surveillance des opérations ou messages spécifiques du système, collecte de données et/ou de fichiers du système ou activités similaires demandées par RISCO lors du dépannage d'un dysfonctionnement. Vous pouvez également être invité à installer des utilitaires de traçage, de débogage ou autres logiciels similaires fournis par RISCO à cette fin. Il vous incombe de fournir l'équipement de test nécessaire pour tester tout élément en dehors du logiciel RISCO.
- 3.2.2.9. Transmettre à RISCO tous les rapports, enregistreurs, fichiers de trace ou rapports similaires générés par le système qui peuvent être nécessaires pour aider RISCO à analyser les dysfonctionnements et à déterminer les actions correctives appropriées
- 3.2.2.10. Activation des enregistreurs d'événements intégrés au système et/ou installation d'utilitaires de débogage sur le système comme demandé par RISCO de temps à autre. Surveillance des enregistreurs d'événements et des utilitaires de débogage et collecte et transmission des données à RISCO pour analyse ;
- 3.2.2.11. Dépannage et résolution des demandes de service et des dysfonctionnements de MS Administrator ;
- 3.2.2.12. Activer tous les périphériques de communication pour permettre à RISCO de se connecter à distance ;
- 3.2.2.13. Effectuer les tests du système conformément à la demande de service d'assistance technique du CAT ;
- 3.2.2.14. Identifier et étudier les étapes nécessaires pour résoudre le problème avant de transmettre à RISCO ;
- 3.2.2.15. Résoudre les problèmes d'administration concernant les comptes et/ou les comptes personnels et l'accès aux comptes et/ou aux comptes personnels ; et
- 3.2.2.16. Le support de l'administrateur MS doit déployer des efforts raisonnables commerciaux pour résoudre les dysfonctionnements, à condition que si ces efforts n'aboutissent pas à une restauration rapide, le dysfonctionnement doit être immédiatement signalé au CAT de RISCO.

3.2.3. Équipe administrative. Il vous incombe d'employer un nombre suffisant de personnel qualifié (l'« **Équipe administrative** ») pour fournir l'assistance Administrative en temps opportun et de manière professionnelle. Vous ne devez nommer que des Représentants certifiés (comme défini ci-dessous) pour fournir l'assistance Administrative .

3.2.4. Superviseur technique. Vous désignerez un Superviseur technique (le « **Superviseur technique** ») dans le cadre de l'Équipe administrative. Le Superviseur technique est une personne qualifiée et anglophone qui a été formée et certifiée par RISCO pour l'exploitation, l'administration et l'assistance du Cloud. Le Superviseur technique servira de point de contact principal avec RISCO pour toutes les activités de service et de support réalisées en vertu du présent Accord.

3.2.5. RISCO doit organiser des sessions de formation pour vos employés dans les conditions convenues par écrit entre vous et RISCO. Les sessions de formation seront menées par RISCO conformément à la politique et au programme de formation en vigueur. Une fois que votre employé aura terminé avec succès la session de formation, tel que déterminé par RISCO à sa seule discrétion, cet employé sera certifié par RISCO (un « **Représentant certifié** »). La participation de votre employé à la formation est subordonnée à la conclusion d'un accord de confidentialité entre RISCO et l'employé.

#### 4. ASSISTANCE TECHNIQUE AUX COMPTES DE LOCATAIRE MS

4.1. Admissibilité. Si vous avez un compte de locataire MS, pendant la durée et sous réserve de votre plein respect des présentes Conditions générales, RISCO mettra à votre disposition le CAT pour fournir à votre compte de locataire MS certains services comme décrit ci-dessous.

4.1.1. Ligne d'assistance en cas de dysfonctionnement. Vous pouvez communiquer avec le CAT par l'intermédiaire d'une ligne d'assistance en cas de dysfonctionnement, accessible par téléphone ou par courriel, dont les détails vous seront fournis par RISCO. L'objectif de la ligne d'assistance téléphonique est de vous aider à résoudre rapidement et efficacement les dysfonctionnements liés à l'utilisation du compte de locataire MS. Vous pouvez contacter le service d'assistance téléphonique en cas de dysfonctionnement après qu'un Représentant certifié, ait fait des efforts raisonnables pour résoudre le dysfonctionnement. Lorsqu'il signale un dysfonctionnement au CAT, le client doit fournir au moins les renseignements suivants : nom de la personne-ressource, numéro de rappel, gravité du dysfonctionnement, description du dysfonctionnement, description des mesures correctives prises par l'Équipe administrative et procédures d'accès à distance. Tout dysfonctionnement de l'utilisation du Service qui : (i) entraîne un échec complet de l'utilisation, ou (ii) crée une condition qui empêche complètement l'exécution d'une ou plusieurs fonctions critiques du Service utilisé par l'Utilisateur ou l'Utilisateur final doit être signalé à la ligne d'assistance en cas de dysfonctionnement également par téléphone.

4.1.2. Service d'assistance technique. Vous pouvez communiquer avec le CAT par l'intermédiaire du Service d'assistance technique, accessible par téléphone ou par courriel, dont les détails vous seront fournis par RISCO. L'objectif du Service d'assistance technique est de vous aider à répondre à des questions techniques générales dans des situations qui ne sont pas dues à des dysfonctionnements. Vous pouvez utiliser le Service d'assistance technique pour soumettre des questions et des demandes d'assistance concernant des problèmes liés à votre Assistance Administrative.

4.2. Conditions des services CAT ; Exclusions de responsabilité. Le CAT est uniquement mis à la disposition de vos Représentants certifiés, dans le but de vous aider à surmonter les problèmes techniques qui surviennent dans le cadre de votre utilisation du Service. Sous réserve de votre respect des dispositions de la section 3.2 ci-dessus et de votre pleine coopération avec le CAT, RISCO fera

des efforts raisonnables pour vous fournir une assistance professionnelle et en temps opportun, mais ne fait aucune déclaration ou garantie et n'assume aucune responsabilité en relation avec l'un des services fournis par le CAT, y compris, sans s'y limiter, la disponibilité, les temps de réponse et/ou les temps de résolution et vous n'aurez aucune réclamation ou demande contre RISCO à cet égard.

## 5. FRAIS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

- 5.1. **Frais.** Les frais des Services (« **Frais** ») sont ceux précisés sur la Commande. Vous êtes responsable du paiement des frais indiqués sur la Commande, dans la devise stipulée sur la Commande. RISCO se réserve le droit de modifier les taxes à tout moment sans notification préalable. Les modifications apportées aux frais entreront en vigueur immédiatement et s'appliqueront à votre prochain achat ou renouvellement. Notre obligation de fournir le(s) Service(s) dépend de votre paiement des frais. Il est de votre responsabilité de nous assurer que nous recevons le paiement des frais en temps opportun. Votre compte et celui de vos Utilisateurs et Utilisateurs finaux ne seront pas activés ou renouvelés tant que tous les frais en souffrance n'auront pas été payés à RISCO. Certains services peuvent vous être offerts gratuitement. Vous ne pouvez utiliser ce ou ces services que pendant la durée de votre contrat. En cas de résiliation de votre contrat, ce(s) service(s) sera/seront également résilié(s).
- 5.2. **Frais récurrents.** En plus des frais, RISCO vous facturera de temps à autre des frais uniques ou non récurrents et, sauf indication contraire dans la Commande ou dans l'Annexe concernée, sur une base mensuelle pour les frais mensuels récurrents. En ce qui concerne les services de connectivité fournis, vous reconnaissez que de temps à autre, des frais d'itinérance peuvent être encourus de manière non intentionnelle, en raison par exemple de la proximité d'un réseau de télécommunications tiers, même si l'Utilisateur final n'a pas demandé à bénéficier de l'itinérance dans la juridiction spécifique dans laquelle l'itinérance a eu lieu ou avec l'opérateur de réseau spécifique fournissant des services d'itinérance.
- 5.3. **Modalités et mode de paiement.** Le paiement doit être effectué selon le(s) mode(s) de paiement, les conditions de paiement, la devise et les autres conditions de paiement spécifiées dans la Commande. Au cours du processus de commande, en cas de paiement par carte ou par le biais d'un système/interface/services de passerelle de paiement fournis pour les transactions par carte, vous serez invité à fournir les informations de votre carte, qui seront vérifiées. En soumettant une Commande, vous autorisez RISCO à vérifier votre carte (en fournissant l'authentification et l'autorisation des émetteurs, des associations de cartes et/ou d'autres centres de compensation tiers) et à la facturer le montant total de votre Commande. Si l'émetteur de votre mode de paiement refuse d'autoriser la transaction, RISCO ne pourra être tenu responsable de la non-fourniture du ou des Service(s). Dans certains cas, l'émetteur de votre mode de paiement peut vous facturer des frais de transaction à l'étranger ou d'autres frais, qui peuvent être ajoutés au montant final qui apparaît sur votre relevé bancaire ou affiché comme frais distincts. RISCO n'a aucun contrôle sur ces frais. Vous reconnaissez et acceptez que vos informations de paiement soient conservées par nos fournisseurs de paiement pour traiter le paiement de tout service RISCO que vous achetez ou renouvelez. Il vous incombe de conserver au moins un mode de paiement actif auprès de nos services. Nous nous réservons le droit d'utiliser un autre mode de paiement principal si nous déterminons que le mode actuel n'est pas actif pour une raison quelconque. Vous pouvez gérer vos modes de paiement dans la Zone utilisateur de RISCO. Vous confirmez que tout mode de paiement que vous utilisez et/ou que vous ajoutez au fichier est le vôtre ou que vous avez été expressément autorisé par le propriétaire de la carte à l'utiliser.
- 5.4. **Retard de paiement.** En cas de retard dans le paiement des frais dus, pour quelque raison que ce soit, nous pouvons continuer à tenter de percevoir le paiement du mode de paiement enregistré, suspendre, et/ou résilier vos Services et réclamer les frais de recouvrement encourus par RISCO, y compris, sans s'y limiter, les frais de justice et les frais d'avocat raisonnables de RISCO. Nous ne sommes pas responsables des données Utilisateur ou Utilisateur final supprimées ou perdues (telles que définies ci-dessous) ou de vos données à la suite d'une suspension ou d'une résiliation du ou des Service(s).
- 5.5. **Factures.** Les factures sont dues immédiatement à la réception. RISCO se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier les Services jusqu'à ce que le paiement soit effectué. En acceptant les présentes Conditions générales, vous autorisez RISCO à vous envoyer des factures par voie électronique à l'adresse e-mail indiquée dans votre Zone utilisateur. Si vous souhaitez recevoir une facture papier, veuillez nous contacter par l'intermédiaire de votre Zone utilisateur. Si les Services sont suspendus en raison de votre faute pour quelque raison que ce soit, les frais continueront de s'accumuler jusqu'à la résiliation ou l'expiration de la durée. Si vous pensez qu'il y a une erreur sur votre facture, vous devez immédiatement nous contacter par écrit. Nous convenons tous de travailler ensemble de bonne foi pour résoudre tout litige de facturation. Si vous contactez votre société de carte de crédit et que vous initiez une « rétro facturation » basée sur ce litige, nous pouvons suspendre le(s) Service(s) jusqu'à ce que le litige soit résolu. Pour réactiver vos services, vous devez d'abord payer tous les frais impayés.
- 5.6. **Tarifification et responsabilité de la facturation et de l'encaissement.** Tous les frais, tarifs ou frais facturés par vous aux Utilisateurs et/ou aux Utilisateurs finaux abonnés pour les Services seront déterminés uniquement par vous, et RISCO n'aura aucune autorité ou responsabilité pour déterminer ces frais ou autres montants. Vous serez seul responsable (et RISCO n'aura aucune responsabilité) de la facturation ou de la perception de ces frais ou de tout autre montant de la part de ces Utilisateurs et Utilisateurs finaux abonnés. Dans le cadre de ces activités, vous agirez à tous égards pour votre propre compte et serez responsable de questions telles que le contrôle de solvabilité, les dépôts, la facturation, l'encaissement, les créances douteuses et toute utilisation non autorisée des Services par ou au nom des Utilisateurs et des Utilisateurs finaux abonnés.
- 5.7. **Taxes.** Tous les frais indiqués sur notre site Web sont nets des taxes applicables, sauf indication contraire explicite. Vous êtes responsable de toutes les taxes perçues sur les Services.

## 6. MODIFICATION, SUSPENSION OU RÉSILIATION DE SERVICES

- 6.1. Si vous n'avez plus besoin d'un service que vous avez acheté ou si vous n'êtes pas satisfait de ses performances, vous pouvez l'annuler à tout moment. Nous vous recommandons de publier vos demandes d'annulation dans votre Zone utilisateur.

- 6.2. Vous acceptez que RISCO (ou l'un de ses fournisseurs ou concédant de licence tiers, bailleur ou fournisseurs tiers), à sa seule discrétion, puisse à tout moment modifier, changer, suspendre, ou interrompre les Services ou toute partie de ceux-ci, avec ou sans préavis, pour quelque raison que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, pour des raisons de sécurité, de panne du système, de maintenance et de réparation, d'indisponibilité du service d'un fournisseur tiers. Vous acceptez que nous ne soyons pas responsables envers vous ou envers un Utilisateur et/ou un Utilisateur final ou un autre tiers de toute modification, suspension ou interruption des Services ou de toute partie de ceux-ci. Nous ne serons pas responsables si notre Service n'est pas disponible à tout moment ou pour quelque période que ce soit. Vous acceptez que vous ou tout Utilisateur et/ou Utilisateur final ou autre tiers n'ayez pas droit à un remboursement ou à une remise pour une telle modification, suspension ou interruption. RISCO n'offre aucune garantie de disponibilité spécifique pour les Services.
- 6.3. Vous acceptez en outre qu'à tout moment RISCO (ou l'un de ses fournisseurs ou de ses concédants de licence tiers, bailleur ou fournisseurs tiers) puisse suspendre ou résilier vos droits (et/ou les droits de l'un de vos Utilisateur et/ou Utilisateur final ou de tout autre tiers) d'accéder aux Services ou de les utiliser, en tout ou en partie, sans encourir d'obligation ou de responsabilité à l'égard DE RISCO, si : (a) tout montant que vous devez payer à RISCO en vertu des présentes conditions générales est en souffrance ; (b) RISCO reçoit une demande ou une ordonnance judiciaire ou gouvernementale, une citation à comparaître ou une demande d'application de la loi qui exige expressément ou par implication raisonnable de RISCO de le faire ; ou (c) RISCO estime, à sa discrétion raisonnable, que : (i) vous-même ou un Utilisateur et/ou Utilisateur final n'avez pas respecté les présentes Conditions générales et/ou les Conditions générales de l'Utilisateur final ou avez accédé ou utilisé les Services au-delà des droits accordés ou à une fin non autorisée par les présentes Conditions générales ; ou (ii) vous-même ou tout Utilisateur et/ou Utilisateur final êtes, avez été ou êtes susceptibles d'être impliqués dans des activités frauduleuses, trompeuses ou illégales liées à ou en relation avec l'un des Services. La présente section 6.4 ne limite aucun des autres droits ou recours de RISCO, que ce soit en droit ou en vertu des présentes Conditions. Nous avons le droit de désactiver votre compte ou les comptes de vos Utilisateurs et/ou Utilisateurs finaux à tout moment.
- 6.4. RISCO fera des efforts commerciaux pour minimiser la fréquence et la durée de cette suspension (dans la mesure où elle est initiée par RISCO), et, dans la mesure du possible, vous fournira un préavis de cette suspension. RISCO, à sa discrétion raisonnable, peut réactiver les Services de fourniture concernés après avoir été satisfait que toutes les violations aient cessé et avec l'assurance suffisante que de telles violations ne se produiront pas à l'avenir. En outre, RISCO peut modifier ou suspendre la prestation de tous les Services en vertu des présentes, si, à sa discrétion raisonnable, RISCO a besoin ou souhaite (a) se conformer à toute loi ou réglementation applicable ou à une demande de toute autorité gouvernementale ou d'application de la loi, (b) préserver la sécurité des Services concernés, (c) éviter ou atténuer un risque imminent de préjudice ou toute autre situation susceptible de compromettre la capacité de RISCO à fournir des Services, conformément aux présentes Conditions générales, à tout autre utilisateur de RISCO, ou (d) éliminer une condition dangereuse, et RISCO doit vous informer de toute modification ou suspension dans la mesure du possible.
- 6.5. Rien dans les présentes ne saurait déroger au droit de RISCO de suspendre temporairement les Services pour toute violation ou violation présumée de vous ou d'un Utilisateur et/ou Utilisateur final, en vous fournissant un préavis écrit de 14 jours.
- 6.6. Vous devrez continuer à payer tous les frais et autres montants dus pendant toute période de suspension mentionnée ci-dessus.
- 6.7. Effet de la résiliation ou de l'annulation des Services
- 6.7.1. En cas de résiliation ou d'annulation des Services commandés avant la fin de la durée, vous serez tenus de payer à RISCO tous les frais et autres montants dus et payables, qui ont été accumulés au plus tard à la date d'entrée en vigueur de ladite résiliation ou annulation, et qui restent impayés, et de tout intérêt (le cas échéant),
- 6.7.2. Sans déroger à ce qui précède, lorsque vous annulez le(s) Service(s) conformément aux dispositions de la Section 6.1 ci-dessus, les dispositions suivantes s'appliquent : (i) si vous payez les frais à RISCO à l'avance sur une base mensuelle (ou toute autre base périodique convenue par RISCO), RISCO cessera alors de vous facturer à partir du mois suivant le mois au cours duquel le ou les Service(s) sont annulés (à condition que vous n'ayez pas droit à un remboursement au prorata ou partiel pour le mois au cours duquel vous souhaitez annuler les Services) ; OU (ii) si vous avez payé à RISCO tous les frais pour l'année entière en un paiement complet avant l'utilisation, alors RISCO vous remboursera ou vous créditera les montants équivalents aux frais pour la période restante pendant laquelle vous n'utiliserez pas les Services (c'est-à-dire que le montant du remboursement/crédit couvre le nombre de mois restant à compter du mois suivant l'annulation du ou des Service(s) jusqu'à la fin de la durée initiale). Dans la mesure du possible et en vertu de la loi applicable, ceci est votre seul et unique recours si vous décidez d'annuler le ou les Service(s). En cas de demande de remboursement, celui-ci sera effectué en créditant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, à moins que nous n'en ayons expressément convenu autrement. RISCO n'est pas responsable des retards de remboursement causés par les établissements de traitement ou l'expiration du mode de paiement initial. Avec votre consentement préalable, nous pouvons procéder à un remboursement en tant que crédit ajouté à votre compte pour les futurs achats et/ou renouvellements de nos services.
- 6.7.3. Au plus tard à la date d'expiration ou de résiliation des présentes, vous (et vous vous assurez que tous les Utilisateurs et Utilisateurs finaux) cesserez d'utiliser tous les Services fournis en vertu des présentes Conditions générales et/ou des Conditions générales de l'Utilisateur final.
- 6.7.4. Tous les droits et recours de l'une ou l'autre des parties en cas de violation sont cumulatifs et ne remplacent aucun de ces droits et recours.
- 6.7.5. Nonobstant l'expiration ou la résiliation des présentes Conditions générales, les droits et obligations des Parties énoncés dans les présentes Conditions générales qui, par leurs conditions, survivent à la résiliation des présentes Conditions générales



resteront pleinement en vigueur au-delà de la date effective d'expiration ou de résiliation des présentes Conditions générales, y compris les sections : 6.7, 4-10, et 12.

## 7. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

- 7.1. Nous traitons les informations concernant les Utilisateurs et les Utilisateurs finaux, conformément à notre Politique de confidentialité et à notre Politique sur les cookies. RISCO maintiendra les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour la protection de la sécurité de toutes les données et informations électroniques soumises par l'Utilisateur final aux Services (« **Données de l'utilisateur final** »).
- 7.2. Dans la mesure où RISCO traite des Données personnelles (telles que définies dans les Conditions de traitement des données) que vous nous avez fournies ou que vous nous avez soumises ou que vous avez transmises au Cloud RISCO, les modalités des Conditions de traitement des données RISCO jointes aux présentes en tant qu'Annexe 2 (Les « **Conditions de traitement des données** ») s'appliquent et les parties acceptent de se conformer à ces conditions. Les Parties reconnaissent et conviennent qu'en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel, RISCO est le processeur de données et l'Utilisateur est le contrôleur de données.

## 8. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 8.1. RISCO conserve la propriété de tous les droits de propriété intellectuelle liés à la fourniture du ou des Service(s). RISCO vous accorde une licence limitée non exclusive et non transférable pour accéder au(x) Service(s) et les utiliser pendant la durée du contrat. Toutes les marques commerciales, noms de produits, services, logiciels, contenu, photos, graphiques, vidéos et logos sur notre site (« **Contenu de RISCO** ») utilisés par RISCO sont la propriété de RISCO ou sont concédés sous licence à RISCO. Vous reconnaissez et acceptez de ne pas modifier, copier, reproduire, télécharger, transmettre, distribuer, vendre, accorder des licences, publier, diffuser, créer des œuvres dérivées ou stocker le contenu de RISCO à des fins autres que l'utilisation de nos Services, sans notre consentement écrit préalable exprès.
- 8.2. Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions générales, vous êtes propriétaire de tous les droits, titres et intérêts concernant les informations que vous placez sur nos serveurs en vertu des Services. Si vous nous envoyez des commentaires concernant une idée et des suggestions sur les Services, nous aurons le droit d'utiliser ces informations pour améliorer nos processus commerciaux. Vous n'avez aucun droit sur la propriété intellectuelle basée sur une amélioration de notre entreprise sur la base de ces commentaires.

## 9. GARANTIES ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ

- 9.1. Garantie. LE SERVICE, LE CONTENU DE RISCO ET TOUTES LES INFORMATIONS CONTENUES OU OFFERTES PAR LEUR INTERMÉDIAIRE SONT FOURNIS POUR VOTRE COMMODITÉ, « EN L'ÉTAT » ET « SELON DISPONIBILITÉ », SANS DÉCLARATION NI GARANTIE D'AUCUNE SORTE. AUCUN CONSEIL OU INFORMATION, ORAL OU ÉCRIT, OBTENU PAR VOUS DE RISCO OU PAR L'INTERMÉDIAIRE DES SERVICES NE CRÉERA DE GARANTIE.
- 9.2. Pas d'utilisation des Services pour la sécurité des personnes ou pour les utilisations critiques. Vous reconnaissez et acceptez que les Services, utilisés seuls ou conjointement à des Services tiers, ne sont pas certifiés pour les interventions d'urgence. RISCO n'offre aucune garantie ou déclaration selon laquelle l'utilisation des Services avec un produit ou un service tiers affectera ou augmentera un niveau de sécurité quelconque. VOUS COMPRENEZ QUE LE SERVICES, QU'ILS SOIENT AUTONOMES OU INTERFACÉS AVEC DES SERVICES TIERS, NE REPRESENTENT PAS UN SYSTÈME DE NOTIFICATION D'URGENCE CONTRÔLÉ PAR UN TIERS -- RISCO N'ENVERRA PAS LES AUTORITÉS D'URGENCE À VOTRE DOMICILE EN CAS D'URGENCE. En outre, les contacts d'assistance d'Utilisateurs finaux de RISCO ne peuvent pas être considérés comme une solution efficace pour sauver les vies des personnes à risque à leur domicile, et ils ne peuvent pas remplacer les services d'urgence. Tous les événements mettant la vie en danger et d'urgence doivent être dirigés vers les services d'intervention appropriés.
- 9.3. Fiabilité des notifications. Bien que notre objectif soit de vous proposer des Services extrêmement fiables et disponibles, ils ne sont pas destinés à être fiables ou disponibles 100 % du temps. Les Services sont sujets à des interruptions et à des défaillances sporadiques pour diverses raisons indépendantes de la volonté de RISCO, y compris l'intermittence Wi-Fi, le temps de disponibilité des fournisseurs de services, les notifications mobiles et les opérateurs, entre autres. Vous reconnaissez ces limitations et acceptez que RISCO ne soit pas responsable des dommages prétendument causés par la défaillance ou le retard des Services. VOUS ACCEPTEZ DE NE PAS COMPTER SUR LES SERVICES À DES FINS DE SÉCURITÉ DES PERSONNES OU CRITIQUES. LES NOTIFICATIONS MOBILES CONCERNANT L'ÉTAT ET LES ALARMES DE VOS PRODUITS RISCO SONT FOURNIES À TITRE INFORMATIF UNIQUEMENT. ELLES NE REMPLACENT PAS UN SYSTÈME DE NOTIFICATION D'URGENCE CONTRÔLÉ PAR UN TIERS. Les informations fournies par RISCO sur ce qu'il faut faire en cas d'urgence sont basées sur des sources de sécurité autorisées, mais il n'existe aucun moyen pour RISCO de fournir des informations spécifiques sur une situation survenant à votre domicile ou ailleurs. Vous reconnaissez qu'il est de votre responsabilité de vous renseigner sur la façon d'intervenir en cas d'urgence et d'intervenir en fonction des spécificités de votre situation.
- 9.4. Produits et services des tiers. Les Services s'appuient sur des produits et services tiers ou interagissent avec eux, tels que, par exemple, le stockage de données, la synchronisation et la communication par le biais de fournisseurs de services cloud et les notifications d'appareils mobiles par le biais de fournisseurs de systèmes d'exploitation mobiles et d'opérateurs mobiles. Ces produits et services tiers échappent au contrôle de RISCO, mais leur fonctionnement peut avoir des répercussions sur l'utilisation et la fiabilité des Services ou être affectés par ces derniers. Vous reconnaissez et acceptez que : (i) l'utilisation et la disponibilité des Services dépendent de fournisseurs de produits et de services tiers, (ii) ces produits et services tiers peuvent ne pas fonctionner de manière fiable 100 % du temps et peuvent avoir un impact sur le fonctionnement du Service, et (iii) RISCO n'est pas responsable des dommages et pertes dus à l'exploitation de ces produits et services tiers.

- 9.5. Transmission de données et disponibilité des services. Vous reconnaissez et acceptez notamment que : (i) le Produit peut vous transmettre des données par l'utilisation d'un ou de plusieurs types d'équipements ou de services de communication, y compris, sans s'y limiter, un réseau téléphonique, des câbles de télévision, la fibre optique ou une forme quelconque de communication sans fil (p. ex., cellulaire ou autre forme de transmission radio) ; (ii) certains ou la totalité de ces équipements ou services de communication peuvent accéder à Internet, aux lignes d'entreprises électriques, à un réseau local ou à toute autre forme de réseau informatique pour transmettre ou récupérer des données ; (iii) pour les données transmises par un réseau téléphonique, il existe différents types de services de ligne téléphonique ; (iv) pour les données transmises par un service ou un équipement de communications sans fil, ces services et équipements sont problématiques par leur nature et peuvent être affectés ou retardés par des interférences, des conditions atmosphériques, des conditions statiques, le fonctionnement du système de transmission, etc. ; et (v) la capacité du Produit à transmettre ou à recevoir des données et la disponibilité du Service dépendra de : (a) la compagnie d'électricité, votre ordinateur, l'appareil mobile, le câblage domestique, le réseau Wi-Fi domestique, la connexion Bluetooth et autres équipements associés, (b) votre fournisseur d'accès Internet et votre connexion Internet et (c) votre opérateur de périphérique mobile. Par conséquent, vous comprenez, reconnaissez et acceptez que le Produit n'est pas infaillible et que la transmission et la réception des données du produit, y compris, mais sans s'y limiter, les données vidéo disponibles pour le produit, quel que soit le type de transmission utilisé, peuvent être interrompues, contournées ou compromises de quelque manière que ce soit, et, parce que vous vous assurez que la transmission est hors du contrôle de RISCO, vous êtes seul responsable de la bonne transmission.
- 9.6. Exclusion de responsabilité. DANS LA MESURE DU POSSIBLE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, SAUF DISPOSITION CONTRAIRE EXPRESSÉMENT STIPULÉE DANS LES PRÉSENTES, RISCO, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, SES ACTIONNAIRES, SES ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, CONCÉDANTS DE LICENCE ET FOURNISSEURS (« **PARTIES RISCO** ») NE FONT AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, LÉGALE OU AUTRE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTES LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UNE UTILISATION OU UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE, D'EXACTITUDE ET DE NON-VIOLATION. SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, UNE PARTIE RISCO DÉCLINE SPÉCIFIQUEMENT TOUTE REPRÉSENTATION OU GARANTIE QUE LES SERVICES, OU L'UTILISATION DE CEUX-CI, RÉPONDENT À VOS EXIGENCES ; SERA COMPATIBLE AVEC VOTRE RÉSEAU DOMESTIQUE, ORDINATEUR OU APPAREIL MOBILE ; OU SERA DISPONIBLE, SÉCURISÉ, EXEMPTS DE DÉFAUTS, D'ERREURS OU DE CODE MALVEILLANT, OU SERONT ININTERROMPU. RISCO NE GARANTIT PAS, N'ENDOSSE PAS, ET N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR TOUT PRODUIT OU SERVICE OFFERT PAR UN TIERS VIA OU EN RELATION AVEC LES SERVICES (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES PRODUITS ET SERVICES TIERS CONNECTÉS AU CLOUD RISCO), ET RISCO NE SERA PAS UNE PARTIE À OU NE SURVEILLERA AUCUNE TRANSACTION ENTRE VOUS ET DES FOURNISSEURS TIERS DE TELS SERVICES.
- 9.7. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion de certaines garanties, exclusions de responsabilité et exclusions en vertu des présentes Conditions générales, il est donc fort possible que les dispositions des présentes Conditions générales ne pas s'appliquent pas à vous.

## 10. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- 10.1. Limitation générale. DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, INDÉPENDAMMENT DE LA BASE JURIDIQUE OU ÉQUITABLE DE TOUTE RÉCLAMATION, EN AUCUN CAS UNE PARTIE RISCO NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE OU PERTE RÉSULTANT D'UNE ERREUR, D'UNE OMISSION, D'UNE INTERRUPTION, OU D'UN DÉFAUT DANS LES SERVICES OU LES PRODUITS, CAUSÉ PAR VOUS OU TOUT UTILISATEUR, UTILISATEUR FINAL OU AUTRE TIERS, OU CAUSÉ PAR DES ACTES NATURELS, LE FEU, LA GUERRE, LES ÉMEUTES, LES AUTORITÉS GOUVERNEMENTALES, DÉFAUT DE FOURNISSEURS TIERS, OU D'AUTRES CAUSES INDÉPENDANTES DE LA VOLONTÉ DE RISCO.
- 10.2. Dommages accessoires. DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, EN AUCUN CAS UNE PARTIE RISCO NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE OU PERTE INDIRECT, CONSÉCUTIF, ACCESSOIRE, PUNITIF, EXEMPLAIRE OU SPÉCIAL DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, DÉCOULANT DE OU DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT LIÉ À CES TERMES ET CONDITIONS ET/OU ENCOURUS EN RELATION AVEC LES SERVICES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUT DOMMAGE RÉSULTANT DE DONNÉES INEXACTES OU PERDUES, PERTE D'UTILISATION OU INCAPACITÉ À UTILISER LE SERVICE OU LES PRODUITS OU LE CONTENU DE CELUI-CI, LE MANQUE DE DISPONIBILITÉ ( Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LE MANQUE DE COMMUNICATION ET D'INTERNET), OU DES INTERRUPTIONS DE TRANSMISSION, TOUTE INTERRUPTION DE SERVICE, DE MAINTENANCE OU AUTRE, MEME SI CETTE RESPONSABILITÉ RÉSULTE DE TOUTE RÉCLAMATION FONDÉE SUR UN CONTRAT, UNE GARANTIE, UN DÉLIT (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE), UNE AUTRE RESPONSABILITÉ DE SERVICE , MÊME SI LADITE PARTIE A ÉTÉ INFORMÉE DE TELS DOMMAGES, ET MEME SI UNE PARTIE DE RISCO A ÉTÉ INFORMÉE OU NON, A PRÉVU OU AURAIT RAISONNABLE PU PRÉVOIR DE TELS DOMMAGES. EN OUTRE, SAUF DISPOSITION EXPRESSE DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, UNE PARTIE RISCO NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES SERVICES DE TOUT FOURNISSEUR TIERS ACQUIS OU FOURNI PAR RISCO EN VERTU DES PRÉSENTES OU UTILISÉS PAR OU POUR LE COMPTE DE RISCO POUR FOURNIR DES SERVICES.
- 10.3. Plafond monétaire. EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ D'UNE PARTIE RISCO EN VERTU DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES NE PEUT DÉPASSER, DANS L'ENSEMBLE, LE MONTANT TOTAL DES FRAIS EFFECTIVEMENT PAYÉS PAR VOUS, POUR LES SERVICES SPÉCIFIQUES DONNANT LIEU À CETTE RESPONSABILITÉ, AU COURS DES DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT LA RÉCLAMATION. DANS LE CAS OÙ UNE

TELLE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ N'EST PAS EXÉCUTOIRE EN VERTU DE LA LOI APPLICABLE, RISCO AURA DROIT À LA LIMITATION MAXIMALE DE RESPONSABILITÉ AINSI AUTORISÉE.

- 10.4. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation de responsabilité pour certains types de dommages, certaines des limitations ci-dessus peuvent ne pas s'appliquer à vous. Dans de telles juridictions, notre responsabilité est limitée et les garanties sont exclues dans la mesure permise par la loi, mais ne peuvent en aucun cas dépasser 1000,00 \$ US.
- 10.5. Les présentes dispositions relatives à la limitation de responsabilité survivront à la résiliation ou à l'expiration des présentes Conditions générales et/ou à votre utilisation du Service.

## 11. LIENS VERS LES SITES WEB ET LIENS FOURNIS DANS LES SITES WEB

- 11.1. Liens vers nos sites Web. Vous pouvez créer un lien vers la page d'accueil des sites Web, à condition que vous le fassiez d'une manière juste et légale et que vous n'en tiriez aucun profit. En outre vous ne devez pas établir de lien de manière à suggérer toute forme d'association ou d'approbation de notre part, lorsqu'il n'en existe aucune. Notre Service ne doit pas être encadré sur un autre site, et vous ne pouvez créer aucun lien vers une partie quelconque de notre Service autre que la page d'accueil sans notre consentement écrit préalable. Nous nous réservons le droit de retirer l'autorisation de lien sans préavis.
- 11.2. Liens de sites Web de tiers inclus dans nos sites Web. Les sites peuvent contenir des liens vers d'autres sites Web exploités par des tiers (« Sites tiers ») et des renvois à des fournisseurs tiers (« Fournisseurs désignés »). Ces Sites tiers et Fournisseurs désignés ne sont pas sous notre contrôle. RISCO fournit ces liens et les références à titre de commodité seulement et ne vérifie pas, n'approuve, ne surveille, ne justifie, ni ne fait de représentations concernant ces Sites tiers ou Fournisseurs désignés. Votre utilisation de ces Sites tiers est à vos propres risques.

## 12. DIVERS

- 12.1. Limite de temps pour les réclamations. Vous ne pouvez pas, et renoncez à tout droit de, tenter une action contre RISCO découlant de ou en relation avec ces Conditions générales plus de deux (2) ans après (i) la survenance de la cause d'action, ou (ii) la date à laquelle vous avez pris connaissance, ou auriez dû raisonnablement prendre connaissance de cette réclamation, si elle est postérieure.
- 12.2. Force majeure. RISCO ne sera pas responsable de tout retard ou manquement à l'une quelconque des obligations en vertu des présentes si le retard ou le manquement est dû à des événements qui échappent au contrôle raisonnable de RISCO, tels que grèves, blocus, guerre, terrorisme, émeutes, catastrophes naturelles, refus de licence par une autorité gouvernementale, l'incapacité ou le refus de fournisseurs tiers de fournir les services sous-jacents de RISCO nécessaires à l'exécution de RISCO ou de toute autre cause échappant au contrôle raisonnable de RISCO.
- 12.3. Droit applicable et juridiction. Ces conditions générales seront régies et interprétées conformément aux lois d'Israël, sans égard à ses règles régissant les conflits de lois, telles qu'appliquées aux accords conclus et exécutés entièrement en Israël, nonobstant votre ou notre lieu de résidence réel. Les tribunaux compétents du district de Tel-Aviv-Jaffa en Israël, sont seuls compétents pour tout litige découlant des présentes Conditions générales, à condition que l'une ou l'autre des parties ait le droit de demander une injonction et l'exécution des jugements par tout tribunal compétent, où qu'il se trouve.
- 12.4. Intégralité du contrat ; ordre de priorité. Les présentes Conditions générales, et les informations qui sont incorporées dans les présentes Conditions générales par des références écrites (y compris la référence aux informations contenues dans une URL ou une politique de référence), ainsi que la Commande et y compris toutes les Annexes, constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties pour les Services que vous avez commandés, et remplacent tous les arrangements, accords, propositions ou représentations antérieurs et contemporains entre les Parties, qu'ils soient écrits ou oraux, concernant son objet. Les Conditions générales et la Commande contrôlent et remplacent les conditions de tout bon de commande ou de tout document non-RISCO. Par conséquent, aucune autre condition pré imprimée, non négociée ou autre, approuvée, livrée avec ou contenue dans vos bons de commande ou tout document non-RISCO ne s'applique. En cas d'incohérence ou de conflit entre les présentes Conditions générales et les Annexes, l'ordre de priorité sera le suivant : (i) la Commande de RISCO, (ii) les présentes Conditions générales et (iii) l'Annexe applicable.
- 12.5. Relation des Parties. Les présentes Conditions générales ne créent pas de relation de partenariat, de franchise, de coentreprise, d'agence, de fiduciaire ou d'emploi entre les parties.
- 12.6. Divisibilité. Si une disposition des présentes Conditions générales est considérée par un tribunal compétent comme contraire à la loi, la disposition doit être modifiée par le tribunal et interprétée de manière à atteindre au mieux les objectifs de la disposition initiale dans la mesure permise par la loi, les autres dispositions des présentes Conditions générales restent en vigueur.
- 12.7. Aucune renonciation. Aucune modification ou renonciation à une disposition des présentes Conditions générales ne sera effective à moins qu'elle ne soit signée ou acceptée par écrit par la partie contre laquelle la modification ou la renonciation doit être déclarée.
- 12.8. Cession. Vous ne pouvez pas (et ne pouvez pas permettre à une autre personne, Utilisateur et/ou Utilisateur final) céder l'un de vos/ses droits ou obligations en vertu des présentes, que ce soit par l'application de la loi ou autrement, sans le consentement écrit préalable de RISCO. Sous réserve de ce qui précède, les présentes Conditions s'appliquent au bénéfice des parties, de leurs successeurs respectifs et de leurs ayants droit autorisés. RISCO peut transférer, céder, sous-traiter ou autrement traiter vos droits et/ou obligations en vertu des présentes Conditions sans vous notifier ou obtenir votre consentement.

**NOUS POUVONS DE TEMPS À AUTRE MODIFIER CES CONDITIONS GÉNÉRALES. TOUT CHANGEMENT PRENDRA EFFET À LA DATE DE PUBLICATION OU AU MOMENT OU NOUS VOUS LE NOTIFIONS, MAIS EN AUCUN CAS MOINS DE 30 JOURS APRÈS LA DATE DE PUBLICATION DE L'AVIS DE CES CHANGEMENTS OU MODIFICATIONS (À L'EXCEPTION DES NOUVELLES FONCTIONNALITÉS, QUI PEUVENT PRENDRE EFFET IMMÉDIATEMENT). VOTRE**



**UTILISATION CONTINUE DES SERVICES APRÈS LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE TOUT CHANGEMENT SERA CONSIDÉRÉE COMME UNE ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES MODIFIÉES.**

*Dernière mise à jour des conditions : 23 février 2022*

\*\*\*\*\*

## Annexe 1

### CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES DE CONNECTIVITÉ

La présente annexe des Conditions générales des services de connectivité (cette « **Annexe 1** ») est une Annexe des Conditions générales des services de connectivité et de Cloud de RISCO (les « **Conditions générales** »), à laquelle la présente Annexe 1 est jointe. Les conditions de la présente Annexe 1 (les « **Conditions** ») s'appliquent à toutes les cartes SIM et à tous les services de connectivité que RISCO vous fournis conformément à la Commande et aux Conditions générales (le « **Client** »). Les termes en majuscules utilisés mais non définis dans la présente Annexe 1 ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales.

#### 1. Durée ; limitations du service de connectivité

- 1.1. Les Services de connectivité doivent être fournis conformément à la Commande jusqu'à ce qu'ils soient résiliés conformément aux dispositions des Conditions générales. La présente Annexe 1 commencera à la date de début de la Commande pour les services de connectivité, comme stipulé dans la Commande, et continuera jusqu'à sa résiliation conformément aux dispositions des Conditions générales.
- 1.2. L'utilisation des Services de connectivité et les cartes SIM fournis dans le cadre des présentes dépendront de l'infrastructure des Services de connectivité du Client final et de l'utilisation d'un appareil approprié pour l'utilisation des Services de connectivité, et en l'absence de tels services, certains ou tous les services de connectivité peuvent être indisponibles ou ne pas fonctionner correctement.
- 1.3. Nonobstant toute disposition contraire des présentes, RISCO ne garantit pas que l'interception non autorisée de tout réseau via lequel les services de connectivité sont mis à disposition (un « **Réseau** »), les services de connectivité ou toute donnée et/ou trafic transmis via les services de connectivité ne peut pas se produire, et ni RISCO ni le fournisseur de services de connectivité ne seront responsables de toute violation de la sécurité.
- 1.4. Le Client reconnaît que les Services de connectivité sont disponibles uniquement dans la zone couverte par les Fournisseurs de services de connectivité (et/ou tout opérateur concerné) de temps à autre (la « **Zone de couverture** »). Le Client reconnaît que les Services de connectivité dans une partie spécifique de la Zone de couverture dépendent, *entre autres*, des accords de tiers entre les Fournisseurs de services de connectivité (et/ou tout opérateur concerné) et les partenaires d'itinérance et que la Zone de couverture ou l'identité de tout partenaire d'itinérance est susceptible de changer à tout moment. Compte tenu de ce qui précède, nonobstant toute déclaration de RISCO, par écrit ou autrement en ce qui concerne la disponibilité des Services de connectivité dans une zone spécifique, le Client reconnaît que la Zone de couverture peut changer sans préavis et que ladite représentation ne saurait en aucun cas être considérée comme constituant une garantie, condition ou engagement quel qu'il soit en ce qui concerne la couverture, la disponibilité et/ou la qualité des Services de connectivité dans un territoire ou une zone spécifique.
- 1.5. Par la présente, le client reconnaît que l'accessibilité du réseau, de la zone de couverture et la qualité et la disponibilité des services de connectivité peuvent être affectées par des facteurs hors du contrôle de RISCO (et/ou des Fournisseurs de services de connectivité et/ou de tout opérateur et/ou partenaire d'itinérance) tels que (mais sans s'y limiter) la maintenance d'urgence ou planifiée, les obstructions physiques, les conditions atmosphériques et autres causes d'interférences radio et défaillances dans d'autres réseaux de télécommunications auxquels le réseau est connecté, et la défaillance de fournisseurs tiers et/ou de partenaires d'itinérance dont RISCO dépend pour la fourniture des services de connectivité. Concernant un tel effet négatif sur la Zone de couverture et la qualité et la disponibilité des services de connectivité, RISCO ne peut s'engager à ce qu'un trafic ou des données particuliers puissent être envoyés, acheminés ou reçus de la manière prévue, le cas échéant, et RISCO et/ou les Fournisseurs de services de connectivité n'encourront aucune responsabilité envers le client.

#### 2. Obligations du client

- 2.1. Le Client doit à tout moment se conformer à toutes les lois et réglementations applicables en ce qui concerne ses activités en vertu des présentes et son utilisation des Cartes SIM ou des Services de connectivité.
- 2.2. Le Client ne doit pas : (i) utiliser les Services de connectivité à des fins inappropriées, immorales ou illégales ; (ii) agir de telle manière que le

fonctionnement des Services de connectivité ou le fonctionnement du Réseau puisse être compromis ; (iii) être impliqué dans toute utilisation frauduleuse ou autre utilisation non autorisée du réseau ou de tout service de connectivité, et doit en informer RISCO par écrit dès que possible dès que le Client a connaissance ou soupçonne une telle activité ; et (iv) soulever ou déposer toute réclamation découlant de la présente Annexe 1 directement contre le Fournisseur de services de connectivité dans la mesure où la fourniture des services est concernée.

- 2.3. Les Services de connectivité ne sont pas destinés à être utilisés, et le Client ne peut pas les utiliser ou autoriser leur utilisation, dans le cadre de toute activité nécessitant des systèmes à sécurité intégrée ou dans laquelle un dysfonctionnement ou une erreur peut entraîner la mort, des blessures corporelles, des risques environnementaux ou des dommages matériels, y compris l'exploitation d'installations nucléaires, de systèmes de navigation aérienne ou de communication d'aéronefs, de contrôle du trafic aérien, de systèmes de survie ou d'armes.
- 2.4. Le client accepte par la présente que toute utilisation de la fonction Switch (ou de services similaires permettant des modifications du réseau d'itinérance à la demande au niveau du pays) ne sera effectuée qu'après des tests et la confirmation par le Client que ces services sont conformes à toutes les applications pertinentes côté appareil, et que cela ne causera aucun dommage au client ou aux applications côté appareil de celui-ci. Tous ces services sont fournis « en l'état » sans aucune garantie et le Client reconnaît qu'à tout moment le service Switch (et les services similaires) pourra ne pas être disponible dans un ou plusieurs pays donnés et que le manque de disponibilité ne sera pas considéré comme une violation de la présente Annexe 1. RISCO ne saurait être tenu responsable de tout dommage lié à une défaillance des services Switch (ou similaires) ou à la capacité du Client à modifier le réseau d'itinérance.
3. **Garantie pour les cartes SIM.** Si, à tout moment jusqu'à l'expiration d'un an après la livraison des cartes SIM, les cartes SIM sont défectueuses, ces cartes SIM défectueuses seront rapidement remplacées par RISCO gratuitement, aux frais de RISCO, à condition que vous suiviez le processus RMA de RISCO tel qu'il peut être en place de temps à autre. La seule responsabilité de RISCO est de remplacer la carte SIM défectueuse par les cartes SIM qu'il détient en stock. RISCO livrera uniquement les cartes SIM de remplacement à l'adresse d'expédition d'origine. RISCO n'est pas responsable de la livraison de la carte SIM à l'emplacement de l'appareil ou de l'installation de la carte SIM dans cet appareil. RISCO ne saurait être tenu responsable, en vertu de cette garantie, de tout dysfonctionnement causé par une mauvaise utilisation, une mauvaise manipulation et un stockage dans des conditions non optimales, un accident, un incendie et un contact avec du liquide ou toute autre cause externe. La garantie ci-dessus vous est uniquement fournie et RISCO acceptera la responsabilité de la garantie uniquement envers vous (et non envers l'Utilisateur final).
4. **Utilisation des services et contrôle des exportations.** Le Client ne doit pas et ne doit pas permettre à l'Utilisateur final ou à un tiers d'être impliqué ou de tenter de fournir ou d'utiliser les Services de connectivité, ses pièces constitutives ou toute technologie et information connexe de quelque manière que ce soit, interdit par les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations et de sanctions économiques, y compris ceux des États-Unis, du Royaume-Uni et de l'UE, y compris, mais sans s'y limiter, l'exportation, la revente ou tout autre transfert indirect et direct des Services de connectivité vers une destination soumise à l'embargo américain, britannique ou européen ou autre embargo applicable lorsque cet acte enfreint les termes de cet embargo, ou à une entité, une personne ou une organisation figurant sur une liste de parties sanctionnées applicable, y compris celles des États-Unis, du Royaume-Uni ou de l'UE. Le Client déclare et garantit qu'il n'est pas situé dans, sous le contrôle de, ou ressortissant ou résident d'un tel pays ou sur une telle liste.

## Annexe 2

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU TRAITEMENT DES DONNÉES DE RISCO

### 1. Introduction

- 1.1. Les présentes Conditions générales de traitement des données DE RISCO (les « **Conditions générales de traitement des données** ») s'appliquent au traitement des données personnelles effectué par RISCO pour le compte de l'Utilisateur dans le cadre de la fourniture des Services en vertu des Conditions générales du Cloud et des Services de connectivité de RISCO (Les « **Conditions générales** »), conformément aux lois applicables en matière de protection des données (telles que définies ci-dessous). Les termes en majuscules utilisés mais non définis dans la présente Annexe 2 ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales
- 1.2. Si les lois sur la protection des données s'appliquent à ce type de traitement, procédez comme suit : (i) RISCO est un responsable du traitement de ces données personnelles ; (ii) l'Utilisateur est un contrôleur de ces données personnelles ; et (iii) chaque partie se conformera aux obligations qui lui sont applicables en vertu des lois sur la protection des données.
- 1.3. Les présentes Conditions générales de traitement des données sont intégrées aux Conditions générales et sont soumises à ces dernières. Elles seront en vigueur et resteront en vigueur pendant toute la durée définie.

### 2. Définitions

Les termes en majuscules utilisés mais non définis dans les présentes Conditions générales ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat de support du locataire. Dans les présentes Conditions de traitement des données, les termes suivants ont la signification suivante :

- 2.1. « **Lois sur la protection des données** » - désignent toutes les lois et réglementations applicables en matière de traitement des données à caractère personnel, qui sont en vigueur dans l'espace économique européen (« **EEE** »), y compris, dans la mesure applicable, le Règlement général sur la protection des données (Règlement (UE) 2016/679) (le « **RGPD** ») et toute loi nationale d'application, réglementation et législation secondaire, telle que modifiée, abrogée, remplacée ou complétée de temps à autre.
- 2.2. « **Sous-traitant** » désigne la personne morale, l'entreprise ou le professionnel indépendant, qui est autorisé par RISCO et est autorisé à effectuer des activités impliquant le traitement des données personnelles, comme le permettent les lois applicables sur la protection des données et les présentes Conditions de traitement des données.
- 2.3. « **donnée concernée** », « **responsable des données** », « **processeur de données** », « **données personnelles** », « **violation de données personnelles** », « **traitement** » (et « **processus** ») et « **autorité de surveillance** » ont la même signification que celle donnée dans les Lois de protection des données.
- 2.4. « **RISCO** » - désigne RISCO Ltd. et toute entité au sein du groupe RISCO qui est engagée dans le traitement des données personnelles dans le cadre de la prestation des Services.

### 3. Obligations de RISCO en tant que processeur de données

RISCO garantit, s'engage et déclare que, dans la mesure où il traite des données personnelles en relation avec la fourniture des Services :

- 3.1. Il traitera les données personnelles uniquement et conformément aux instructions documentées de l'Utilisateur (qui peuvent être données par courrier électronique), y compris en ce qui concerne les transferts de données personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale en dehors de l'EEE, à moins qu'il ne soit tenu de le faire, en vertu des lois applicables sur la protection des données auxquelles RISCO est soumis ; dans un tel cas, RISCO informera l'Utilisateur de cette obligation légale avant le

traitement, à moins que cette loi n'interdise de telles informations pour des motifs importants d'intérêt public.

- 3.2. Dans le cas où, de l'avis de RISCO, une instruction de l'Utilisateur enfreint les lois applicables sur la protection des données, RISCO informera l'Utilisateur d'une telle violation dès que possible (sauf si les lois applicables sur la protection des données l'interdisent).
- 3.3. Nonobstant ce qui précède, l'Utilisateur est tenu de veiller à ce que ses instructions documentées pour le traitement des données personnelles soient conformes aux lois applicables en matière de protection des données.
- 3.4. Il veillera à ce que les personnes autorisées à traiter les données personnelles au nom de RISCO se soient engagées à la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale de confidentialité appropriée.
- 3.5. Il prendra toutes les mesures requises en vertu de l'article 32 (sécurité du traitement) du RGPD.
- 3.6. Il devra, sur demande écrite de l'Utilisateur et aux frais de l'Utilisateur conformément à la section 10.4 ci-dessous, compte tenu de la nature du traitement, assister l'utilisateur par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure où cela est commercialement raisonnable, pour l'accomplissement de l'obligation de l'Utilisateur de répondre aux demandes d'exercice des droits de la personne concernée énoncés au chapitre III (Droits de la personne concernée) du RGPD (la « **Demande de la personne concernée** »). Dans le cas où RISCO reçoit une Demande de personne concernée directement d'une personne concernée, il doit, sauf interdiction par les lois applicables sur la protection des données, adresser la demande de personne concernée à l'Utilisateur, cependant, si l'Utilisateur n'est pas en mesure de traiter la Demande de personne concernée, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont dispose RISCO, RISCO traitera, sur demande écrite de l'Utilisateur, la Demande de la personne concernée conformément aux dispositions des lois applicables sur la protection des données, des présentes Conditions de traitement des données et du Contrat de service.
- 3.7. Il devra raisonnablement aider l'Utilisateur à s'assurer du respect des obligations découlant de la Section 2 (articles 32 à 34 sur la sécurité des données à caractère personnel) du RGPD, en tenant compte de la nature du traitement et des informations mises à la disposition de RISCO.
- 3.8. Sur demande écrite de l'utilisateur, et aux frais de l'utilisateur conformément à la section 10.4 ci-dessous, il fournira à l'utilisateur des informations et une assistance commercialement raisonnables, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose RISCO, pour aider l'utilisateur à gérer tout impact sur la protection des données. évaluation ou consultation de l'autorité de contrôle qu'il est tenu de mener en vertu de la loi sur la protection des données applicable conformément à la section 3 (Évaluation d'impact et consultation préalable sur la protection des données - Articles 35-36) du RGPD.
- 3.9. Compte tenu des possibilités techniques, du coût de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques de probabilité et de gravité variables pour les droits et libertés des personnes physiques posés par le traitement, il mettra en œuvre des mesures techniques et organisationnelles conçues pour mettre en œuvre les principes de protection des données, de manière efficace et pour intégrer les garanties nécessaires dans le traitement afin de répondre aux exigences des lois sur la protection des données, de protéger les droits des personnes concernées et d'assurer et être en mesure de

démontrer que le traitement est effectué conformément aux lois sur la protection des données. Ces mesures seront révisées et mises à jour si nécessaire.

- 3.10. Il devra tenir un registre des activités de traitement menées en vertu des présentes Conditions de traitement des données et des Conditions requises en vertu de l'article 30 (registres des activités de traitement) du RGPD.
- 3.11. Après l'expiration de la Durée conformément aux Conditions générales, RISCO effacera ou enverra à l'Utilisateur les données personnelles en sa possession alors disponibles dans l'environnement des Services, sous une forme convenue entre les parties, à moins que la Loi sur la protection des données applicable exige que RISCO conserve tout ou partie de ces données personnelles. Dès que RISCO aura reçu ces données personnelles, il supprimera rapidement ou rendra inaccessibles toutes les copies des données personnelles de l'environnement des Services, à l'exception des copies de certaines données personnelles que RISCO peut obtenir à des fins autorisées ou requises par la loi sur la protection des données applicable, uniquement pour la période requise par la loi sur la protection des données en vigueur.
- 3.12. Dans le cadre de la fourniture des Services à l'Utilisateur, il devra se conformer aux lois applicables sur la protection des données, dans la mesure où ces lois, par leurs conditions, imposent des obligations directement à RISCO en tant que processeur de données en relation avec les Services.

#### 4. Notification de violation des données personnelles

Dès la découverte ou au moment où RISCO a connaissance d'une violation de données personnelles, il devra, dès que possible, informer l'Utilisateur de cette violation pour permettre à l'Utilisateur de se conformer à son obligation, le cas échéant, de signaler la violation à l'autorité de contrôle conformément aux lois sur la protection des données. Dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, les informations peuvent être fournies par phases sans délai supplémentaire afin que l'Utilisateur puisse remplir toutes les obligations de signalement de violation de données en vertu des lois applicables sur la protection des données.

#### 5. Inspection et vérification

- 5.1. L'utilisateur reconnaît que RISCO peut utiliser de temps à autre des auditeurs externes pour vérifier l'adéquation de ses mesures de sécurité concernant son traitement des données personnelles (l'«**Audit externe**»). À la demande écrite de l'Utilisateur, RISCO fournira à l'Utilisateur un résumé confidentiel de l'audit externe le plus récent afin que l'Utilisateur puisse raisonnablement vérifier que RISCO se conforme aux obligations de sécurité et d'audit en vertu des présentes Conditions de traitement des données (le «**Rapport**»). Le rapport constitue des informations confidentielles de RISCO.
- 5.2. Si les lois sur la protection des données s'appliquent au traitement des données personnelles en vertu des présentes, et dans la mesure où ce Rapport n'est pas disponible ou est insuffisant pour vérifier que RISCO se conforme aux obligations de sécurité et d'audit en vertu des présentes Conditions de traitement des données, RISCO permettra à l'Utilisateur ou à un auditeur indépendant nommé par l'Utilisateur de mener des audits (y compris des inspections) afin de vérifier que RISCO se conforme à ses obligations en vertu des présentes Conditions de traitement des données (l'«**Audit**»). Cet Audit devra être effectué à la suite d'une demande écrite préalable d'au moins vingt et un (21) jours ouvrables pendant les heures normales de bureau, d'une manière qui n'interfère pas avec les activités quotidiennes de RISCO et aux frais de l'Utilisateur. La portée de l'Audit sera limitée à des questions spécifiques à l'Utilisateur et convenues à l'avance, nécessaires pour vérifier que RISCO se conforme aux présentes Conditions de traitement des données. A condition, toutefois que

l'Utilisateur (ou tout utilisateur en son nom) ne puisse pas avoir accès aux informations concernant les autres clients de RISCO et aux informations soumises à des obligations de confidentialité. L'Utilisateur est soumis à un devoir de confidentialité concernant toute documentation et information reçue par RISCO en rapport avec l'Audit. Si l'Utilisateur nomme un auditeur externe pour effectuer l'Audit, ce dernier est lié par un devoir de confidentialité et est tenu de signer un accord de non-divulgence. L'Audit ne doit pas être effectué plus d'une fois par an, à moins que RISCO n'ait subi une violation des données personnelles au cours des six (6) mois précédant l'Audit.

#### 6. Utilisation de sous-traitants

L'Utilisateur reconnaît et accepte que RISCO puisse utiliser des sous-traitants pour la fourniture d'une partie des Services et que cette utilisation peut inclure le traitement des données personnelles, soumis aux conditions suivantes :

- 6.1. RISCO n'utilisera ni n'autorisera un Sous-traitant qui traite des données personnelles sans l'autorisation écrite préalable, générale ou spécifique, de l'Utilisateur, qui ne devra pas refuser, conditionner ou retarder l'autorisation de manière déraisonnable.
- 6.2. Le Sous-traitant de traitement des données personnelles devra agir uniquement conformément aux instructions de RISCO qui doivent être cohérentes avec les instructions de traitement de l'Utilisateur.
- 6.3. L'utilisation d'un sous-traitant par RISCO n'atténuera, ne diminuera ou n'éliminera aucune obligation de RISCO en vertu des présentes Conditions de traitement des données, et RISCO est responsable des actes et des omissions de tout sous-traitant dans la même mesure ou si les actes ou les omissions ont été réalisées par RISCO.
- 6.4. RISCO veillera à ce que le Sous-traitant soit soumis aux mêmes obligations de protection des données que celles spécifiées dans les présentes Conditions de traitement des données sur la base d'un contrat ou d'un autre document juridique en vertu du droit de l'UE ou du droit national des États membres, spécifiquement en garantissant que le Sous-traitant mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la loi sur la protection des données.

#### 7. Transfert de données personnelles vers des pays tiers

RISCO ne transférera, ni n'autorisera le transfert des données personnelles vers un pays tiers en dehors de l'EEE ou d'une organisation internationale, à moins que l'Utilisateur n'ait donné son consentement écrit préalable. Nonobstant ce qui précède, l'utilisateur reconnaît et accepte qu'en fournissant les services (directement ou en utilisant des sous-traitants), le traitement des données personnelles puisse impliquer des transferts de données personnelles hors de l'EEE (tels que le transfert des données personnelles vers un pays où la Commission européenne a pris une «**décision d'adéquation**» concernant les lois sur la protection des données de ce pays), à condition que ce transfert soit conforme aux lois sur la protection des données (et en particulier au chapitre V (Transferts de données personnelles vers des pays tiers ou des organisations internationales) du RGPD).

#### 8. Obligations de l'Utilisateur en tant que Contrôleur de données

Dans le cadre de l'utilisation des Services par l'Utilisateur, et conformément au traitement des données personnelles dans le présent document, l'Utilisateur garantit, s'engage et déclare que :

- 8.1. Il se conformera à toutes les obligations qui s'appliquent à un contrôleur de données en vertu des lois sur la protection des données applicables en ce qui concerne le traitement des données personnelles dans le cadre de l'utilisation des Services.
- 8.2. Il sera seul responsable d'avoir, à tout moment lorsque des données personnelles sont obtenues, une base légale valide pour le traitement des données personnelles conformément à la loi sur

la protection des données, et il veillera à ce que ses utilisateurs reçoivent des avis de confidentialité adéquats pour les activités de traitement de RISCO en vertu des présentes Conditions de traitement des données, dans la mesure requise par les lois applicables sur la protection des données.

## 9. Analyses de service

- 9.1. RISCO pourra (i) compiler des informations statistiques et autres informations relatives à la performance, au fonctionnement et à l'utilisation des Services, et (ii) utiliser les données de l'environnement des Services sous forme agrégée pour la gestion de la sécurité et des opérations, pour créer des analyses statistiques, et pour la recherche et à des fins de développement (collectivement, les « **Analyses de service** »). Les Analyses de service n'incorporeront pas les données personnelles sous une forme qui pourrait identifier ou servir à identifier les sujets de données. RISCO conserve tous les droits de propriété intellectuelle dans ces Analyses de service.

## 10. Généralités

- 10.1. En cas de conflit entre les termes des Conditions générales et les présentes Conditions de traitement des données, les termes des présentes Conditions de traitement des données prévaudront en ce qui concerne l'objet des présentes.
- 10.2. Les recours de l'utilisateur concernant toute violation par RISCO des termes des présentes conditions de traitement des données seront soumis à toute limitation globale de responsabilité et à des procédures d'indemnisation en vertu des Conditions générales.
- 10.3. En cas d'amendements aux lois applicables sur la protection des données ayant un impact sur les présentes Conditions de traitement des données, les Parties se réuniront et discuteront en toute bonne foi des modifications éventuelles des présentes Conditions de traitement des données.
- 10.4. RISCO aura droit à une rémunération sur une base de temps et de matériel, en appliquant les frais horaires à convenir à l'avance pour des services supplémentaires comme pour son exécution en vertu des sections 3.6 et 3.8 des présentes Conditions de traitement des données.



## Términos y condiciones de los servicios en la nube y de conectividad de RISCO

AL HACER CLIC EN “ACEPTO” O EN UN BOTÓN SIMILAR O AL MARCAR LA CASILLA DE VERIFICACIÓN QUE SE LE PRESENTA COMO PARTE DEL PROCESO DE REGISTRO, O AL ACEPTAR DE ALGÚN OTRO MODO ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE Y DE CONECTIVIDAD DE RISCO (LOS PRESENTES **TÉRMINOS Y CONDICIONES**), AL SOLICITAR LOS SERVICIOS, O CUANDO INSTALE O UTILICE LOS SERVICIOS POR PRIMERA VEZ, ACEPTA ESTAR SUJETO A ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN REPRESENTACIÓN PROPIA O DE UNA ENTIDAD. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ALGUNA DE LAS DISPOSICIONES DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, DEBE DEJAR DE INSTALAR, ACCEDER O UTILIZAR LOS SERVICIOS.

Los presentes Términos y Condiciones son un acuerdo legal vinculante entre RISCO Ltd., una corporación israelí con domicilio social en 14 HaChoma St., Rishon LeZion, Israel, y/o cualquiera de sus subsidiarias y afiliadas (colectivamente denominadas “RISCO”, “nosotros”, “nos” o “nuestro”); y usted, ya sea individualmente o en nombre de la empresa u otra entidad legal que represente debidamente (“usted”) y regirá la compra y uso de los Servicios de RISCO que usted haga, incluido cualquier aspecto de la reventa (si corresponde) y/o instalación de dichos Servicios.

Al aceptar estos Términos en nombre de una empresa o cualquier otra persona jurídica, usted declara y garantiza que está autorizado a aceptar estos Términos en nombre de dicha entidad. Usted declara que tiene al menos 18 años. RISCO y usted se denominarán, de manera individual, la “Parte”, y colectivamente, las “Partes”.

Estos Términos y Condiciones incluyen los Términos y Condiciones de los Servicios de Conectividad, adjuntos al presente como **Anexo 1**, y forman parte integral de los presentes Términos y Condiciones, que se aplicarán a la compra y uso de tarjetas SIM y Servicios de Conectividad.

Su privacidad es importante para nosotros, consulte nuestra [Política de Privacidad](#), que puede encontrar y nuestra [Política de cookies](#). Dado que tanto la Política de privacidad como la Política de cookies están sujetas a actualizaciones periódicas, se recomienda que revise periódicamente estas políticas para obtener las actualizaciones.

### 1. DEFINICIONES

- 1.1. El término “**Cuenta**” significa una cuenta válida creada en RISCO Cloud por el Usuario de acuerdo con estos Términos y Condiciones y cualquier requisito adicional que estuviere en vigor para la creación de la Cuenta correspondiente.
- 1.2. El término “**Instalador autorizado**” significa cualquier persona que haya completado con éxito el programa de capacitación de RISCO para instaladores, vigente en ese momento, y que actualmente esté certificada para instalar y mantener productos de RISCO.
- 1.3. Los “**Servicios de conectividad**” son los servicios de conectividad que proporcionará RISCO, a través de un proveedor externo contratado por RISCO para que proporcione Servicios de conectividad a los usuarios finales (“**Proveedor de servicios de conectividad**”), y así permitir la transmisión de voz, SMS y datos entre los dispositivos del usuario final y RISCO Cloud.
- 1.4. El “**Usuario final**” es un tercero, persona o entidad, que está autorizado para acceder y utilizar los Servicios únicamente para el uso permitido de los Servicios, todo sujeto y de acuerdo con los Términos de servicio del usuario final.
- 1.5. El término “**Condiciones de servicio para el usuario final**” significa el acuerdo entre usted y el Usuario final que rige el uso de los Servicios por parte del Usuario final, al que se puede acceder en el siguiente enlace: [Condiciones de servicio para el usuario final](#)
- 1.6. La “**Fecha de entrada en vigor**” es la fecha en que usted acepta estos Términos y condiciones: al hacer clic en “Acepto” o en un botón similar o al marcar la casilla de verificación que se le presenta como parte del proceso de registro o cuando instala o usa el Servicio por primera vez, lo que suceda primero.
- 1.7. “**Tarifas**”: tal como se define en la sección que se encuentra a4 continuación.
- 1.8. El término “**Estación de Monitoreo**” o “**MS**” (por sus siglas en inglés) significa una entidad que brinda servicios de monitoreo de incidentes de incendio o intrusión a través de RISCO Cloud.
- 1.9. La “**Cuenta de abonado de MS**” es una cuenta asignada a una Estación de Monitoreo en la nube de RISCO, a la cual se enrutan todos los eventos asociados con las Cuentas y/o Cuentas personales conectadas a dicha Estación de monitoreo.
- 1.10. El término “**Pedido**” significa la solicitud que nos envía, a través del área de instaladores en la nube de RISCO (“**Área de usuario**”), para la compra o renovación de las ofertas de paquetes de Servicios que allí se ofrecen. La fecha en la que un Sitio se conecta a la nube de RISCO y en la que usted se registró como revendedor, se considerará como la Fecha de entrada en vigor del Pedido. El Plazo de los Servicios comenzará a partir de la Fecha de entrada en vigor.
- 1.11. El término “**Revendedor**” significa un Instalador autorizado y/o una Estación de monitoreo que se dedica a la comercialización y venta del Servicio a Usuarios finales y/o a Usuarios finales suscritos.
- 1.12. “**Cuenta personal**” es la cuenta en la nube de RISCO, utilizada por el usuario final para acceder y utilizar la nube de RISCO.
- 1.13. La “**nube de RISCO**” (**RISCO Cloud**) hace referencia a las aplicaciones y soluciones de software como servicio alojadas en la web y en línea, que RISCO pone a disposición para su uso a través de una conexión de red, bajo el nombre RISCO Cloud (o cualquier otro nombre que pueda ser designado por RISCO oportunamente), que incluyen: (i) Sitios web de cuentas de usuario de RISCO a los que se puede acceder en los siguientes enlaces: [www.riscocloud.com](http://www.riscocloud.com), [www.freecontrolweb.com](http://www.freecontrolweb.com) y

<http://www.riscocloud.com/Express>) (individualmente denominado “Sitio” y colectivamente, los “Sitios”), a los que se puede acceder a través de cualquier computadora o dispositivo móvil; (ii) aplicaciones de software conocidas como iRISCO, FreeControl, Free4Control, MyELAS y/o nuestras aplicaciones de marca del cliente (colectivamente denominadas “Aplicaciones”), que pueden descargarse en el dispositivo móvil del usuario (por ejemplo, teléfono inteligente o tableta), así como desde la computadora del usuario, para acceder a RISCO Cloud; (iii) los servicios a los que se puede acceder a través de los Sitios y Aplicaciones, todo para su uso junto con los productos de RISCO y de otras formas que RISCO proporciona; y (iv) cualquier actualización relacionada con el software (que puede instalarse automáticamente), así como las aplicaciones basadas en la nube de cualquier tercero que estén integradas como un componente integral de RISCO Cloud y que interoperan con RISCO Cloud.

- 1.14. El término “**Servicios**” hace referencia a los servicios en la nube y/o los servicios de conectividad de RISCO que haya solicitado, incluidos los servicios prestados por usted a cualquier persona o entidad en relación con dichos servicios solicitados, de acuerdo con estos Términos y condiciones.
- 1.15. “**Tarjeta SIM**” hace referencia a la tarjeta a la que se le asigna un número único que, cuando se utiliza con un dispositivo compatible, permite el acceso y el uso de los Servicios de conectividad en una red inalámbrica.
- 1.16. El “**Usuario final suscrito**” es cualquier Usuario final a quien usted le cobre por el uso de los Servicios.
- 1.17. El “**Plazo**” es la duración de la Orden correspondiente según se establece en dicha Orden, que comienza en la Fecha de entrada en vigor y hasta que la Orden o los Servicios finalicen según se especifica en estos Términos y condiciones.
- 1.18. “**Proveedor externo**”: licenciante o proveedor externo que RISCO contrata para proporcionar ciertos servicios.
- 1.19. El “**Usuario**” es un tercero, persona o entidad, que está autorizado para acceder y utilizar los Servicios únicamente para el uso permitido de los Servicios, todo sujeto y de acuerdo con estos Términos de y condiciones.
- 1.20. Todos los términos en mayúscula utilizados en estos Términos o en un Anexo, pero que no se definen en los presentes Términos, tendrán los significados atribuidos en el Anexo correspondiente. Si un término es relevante solo para un Anexo específico, ese término se aplicará solo a ese Anexo. Las palabras que se usan en singular incluyen el plural (y viceversa). Las palabras “inclusive”, “incluso” e “incluido” son ilustrativas y no limitan las palabras que las siguen.

## 2. USO DE LOS SERVICIOS

- 2.1. Derecho de uso. Sujeto y condicionado al pago que usted de las Tarifas aplicables a RISCO, y su cumplimiento de todas las demás disposiciones de estos Términos y condiciones: por la presente le otorgamos un derecho limitado, no exclusivo, intransferible, si derecho de sublicencia, revocable (según las disposiciones de estos Términos y Condiciones), únicamente durante el Plazo, para usar los Servicios (incluso para instalar y mantener, revender y proporcionar servicios de monitoreo a los Usuarios y/o Usuarios finales) incluidos en el Pedido, con el único propósito de permitir y habilitar a dichos Usuarios y/o Usuarios finales, de forma personal, no exclusiva, intransferible y con un derecho limitado (sin derecho a sublicenciar), para que accedan y utilicen los Servicios únicamente de acuerdo con estos Términos y los Términos y condiciones del usuario final. Usted controlará el acceso a los Servicios por parte de los Usuarios y/o Usuarios finales, y usted será responsable del uso que hagan de los Servicios de acuerdo con estos Términos y condiciones y los Términos y condiciones del usuario final, y se asegurará de que los Usuarios y/o los Usuarios finales cumplan con estos Términos y condiciones y con los Términos y condiciones del usuario final.
- 2.2. Cuenta.
  - 2.2.1. Para acceder y utilizar los Servicios, deberá crear una Cuenta de acuerdo con los requisitos vigentes para la apertura de cuentas. Al finalizar el proceso de registro de la Cuenta, obtendrá un nombre de usuario y una contraseña para acceder al Servicio y podrá utilizar las funciones del mismo. Se le pedirá que designe a una sola persona que recibirá privilegios de administrador para su cuenta (el “**Administrador de la cuenta**”) y deberá notificar a RISCO por escrito sobre la identidad de dicha persona. El Administrador de su cuenta tendrá derecho a otorgar acceso a sus empleados y/o a los proveedores de servicios que usted contrate en el marco de su uso de los Servicios (los “**Usuarios autorizados**”). Los Usuarios autorizados pueden tener la capacidad de utilizar los Servicios y ver información y contenido relacionado con su Cuenta y los Servicios. Usted es responsable de mantener la confidencialidad de cualquier credencial de autenticación no pública de su Administrador de cuenta, sus Usuarios autorizados o cualquier otra credencial de autenticación asociada con el uso que usted haga de los Servicios. Debe notificarnos de inmediato sobre cualquier posible uso indebido de su Cuenta o de las credenciales de autenticación o sobre cualquier incidente de violación de la seguridad relacionado con los Servicios. Usted será el único responsable de cualquier acción que realice su Administrador de cuenta, los usuarios autorizados o cualquier tercero que utilice sus credenciales de autenticación.
  - 2.2.2. Con respecto al Revendedor y los Usuarios finales suscritos de dicho Revendedor, las cuentas de dichos Usuarios finales suscritos serán gestionadas únicamente por el Revendedor (lo que significa que el Revendedor tendrá el derecho exclusivo de cobrar a los Usuarios finales suscritos por los Servicios y/o de eliminar, liberar o desconectar a dichos Usuarios finales suscritos de los Servicios). Además, a menos que sea requerido por una orden judicial, sentencia o ley aplicable, o a menos que el Revendedor incumpla estos Términos y condiciones o las instrucciones de RISCO, RISCO no transferirá ni liberará las cuentas de dichos Usuarios finales suscritos a otro Revendedor ni gestionará las suscripciones de los Usuarios finales de forma directa sin el consentimiento del Revendedor.
- 2.3. Uso aceptable. Usted puede utilizar los Servicios solo de acuerdo con estos Términos y condiciones y sujeto a las siguientes restricciones. Excepto según lo permitido expresamente por estos Términos y condiciones y/o cualquier Anexo aplicable, y excepto en la medida en que esté permitido para los fines de reventa o instalación de los Servicios a Usuarios y/o Usuarios finales de acuerdo con estos Términos y Condiciones, usted no podrá hacer lo siguiente (y no autorizará ni permitirá que ningún Usuario o Usuario

final u otro tercero haga lo siguiente), directa o indirectamente: (a) comercializar, vender, licenciar, arrendar, proporcionar o poner a disposición de un tercero, o distribuir, alojar o explotar de otro modo, directa o indirectamente, cualquier Servicio; (b) copiar, modificar, alterar, duplicar, descompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar o intentar descubrir el código fuente, el código objeto o la estructura subyacente, las ideas, los conocimientos técnicos o los algoritmos relevantes para los Servicios (o cualquier componente de los mismos) o cualquier software, documentación o datos relacionados con los Servicios (o cualquier parte de los mismos); excepto en la medida en que la ley aplicable prohíba el cumplimiento de la restricción anterior; (c) enmarcar o replicar todo contenido que forme parte de los Servicios; o (d) acceder y utilizar los Servicios para (i) crear un producto o servicio que genere competencia, o (ii) copiar ideas, características, funciones o gráficos de los Servicios; (e) modificar, traducir, crear trabajos derivados basados en los Servicios (excepto en la medida expresamente permitida por RISCO o autorizada dentro de los Servicios); (f) hacer un mal uso de los Servicios introduciendo deliberadamente virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas u otro material malicioso o tecnológicamente dañino (“**Código malicioso**”); (g) intentar obtener acceso no autorizado a los Servicios o a cualquier servidor, computadora o base de datos conectada a los Servicios o atacar los Servicios mediante denegación de servicios o un ataque distribuido de denegación de servicios; (h) utilizar los Servicios para almacenar o transmitir material que infrinja la ley o que sea de alguna otra manera ilegal, o para almacenar o transmitir material que esté en violación de los derechos de privacidad de terceros; (i) eliminar, ocultar o alterar de cualquier manera cualquier marca comercial, nombre comercial, avisos de derechos de autor u otros avisos de propiedad o de confidencialidad o designaciones de RISCO, contenidos o mostrados con relación a los Servicios; y/o (j) utilizar los Servicios para transmitir cualquier lenguaje y/o contenido dañino, inapropiado y/u ofensivo.

### 3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. Usted reconoce y acepta que es el único responsable de hacer lo siguiente: (a) proporcionar a los Usuarios y Usuarios finales servicios rápidos, corteses y eficientes, y tratarlos de manera honesta, justa y apropiada para mantener servicios de alta calidad y reflejar favorablemente la reputación de RISCO; (b) no realizar ninguna declaración u otorgar garantía en nombre de RISCO o vincular o intentar vincular de alguna manera a RISCO de forma contractual o de otra manera con ningún Usuario o Usuario final; (c) adquirir y mantener cualquier equipo y servicios auxiliares necesarios para conectarse, acceder o utilizar los Servicios (incluidos, entre otros, hardware, dispositivos de comunicación, sistema operativo, software, conexión a Internet, red y similares), necesarios para permitir que el Usuario o el Usuario final acceda y/o utilice los Servicios proporcionados en virtud del presente; (d) cumplir con todas las leyes aplicables relevantes para el uso de los Servicios, incluidas, entre otras, todas las leyes, reglas y regulaciones aplicables a la protección de datos personales o de cualquier otra manera relacionada con los derechos de privacidad, grabación de video, escuchas, vigilancia y obligaciones de los usuarios de alarmas; (e) para el uso de los Servicios por parte del Usuario o el Usuario final de acuerdo con estos Términos y Condiciones y con las Condiciones de servicio del Usuario final y para garantizar que todos los Usuarios finales conozcan y cumplan con estos Términos y condiciones y/o con las Condiciones de servicio del Usuario final. Usted acepta ser responsable conjunta y solidariamente por cualquier acción de dichos Usuarios y/o Usuarios finales relacionada con el uso que hagan de los Servicios. Deberá proporcionar a RISCO un aviso con respecto a cualquier violación de estos Términos y condiciones o de las Condiciones de servicio del usuario final por parte de un Usuario o Usuario final, inmediatamente después de tener conocimiento de la misma; (f) al final del Plazo del Servicio para cualquier Usuario o Usuario final, asegúrese de que el Usuario o Usuario final haya dejado de usar todos los Servicios; (g) proporcionar a RISCO una notificación por escrito de cualquier reclamo, daños o fundamento de acción legal presentado contra usted o RISCO por cualquier Usuario o Usuario final; y (h) proporcionar servicios de instalación y mantenimiento a los Usuarios y/o Usuarios Finales exclusivamente por parte de Instaladores autorizados.
- 3.2. Sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en la Sección 3.1 anterior, si utiliza los Servicios para proporcionar servicios de Estación de monitoreo, se compromete a cumplir con los siguientes términos:
  - 3.2.1. Información técnica. Deberá proporcionar a RISCO toda la información técnica necesaria para configurar la Cuenta de abonado de MS, según lo requiera RISCO (la “**Información técnica**”) y deberá informar a RISCO sobre cualquier cambio en dicha Información técnica tan pronto como sea razonablemente posible.
  - 3.2.2. Soporte del administrador. Deberá proporcionar a cualquier Usuario que haya conectado sus Cuentas a su Cuenta de abonado de MS el soporte necesario, las 24 horas del día, los 365 días del año (el “**Soporte del Administrador**”), que incluirá, entre otros detalles, lo siguiente:
    - 3.2.2.1. Soporte directo para consultas relacionadas con el rendimiento, la funcionalidad o el funcionamiento de las Funciones en la nube de RISCO;
    - 3.2.2.2. Proporcionar respuesta directa con respecto a cualquier mal funcionamiento;
    - 3.2.2.3. Gestionar una lista de acciones para cada mal funcionamiento de las Funciones en la nube de RISCO o de la consulta planteada, incluida la información solicitada que se recopiló durante su análisis;
    - 3.2.2.4. Restablecer las líneas de comunicación según sea necesario;
    - 3.2.2.5. Cambiar los parámetros según las pautas de soporte de RISCO;
    - 3.2.2.6. Proporcionar actualizaciones periódicas sobre políticas, términos de servicio a los Usuarios asociados;
    - 3.2.2.7. Identificar y diagnosticar averías, incluida la inspección visual. Si ocurre una falla y antes de que se registre un Pedido de servicio en el Centro de Asistencia Técnica de RISCO (“**TAC**”), el Equipo administrador (como se define a continuación) y un Instalador autorizado analizarán la falla para determinar si se puede resolver o no en su nivel de soporte y/o bajo su responsabilidad. Si el Equipo administrador y un Instalador autorizado pueden resolverlo, realizará directamente las acciones de soporte oportunas;

- 3.2.2.8. Monitorear operaciones o mensajes específicos del sistema, recopilar datos y/o archivos del sistema o actividades similares según lo solicite RISCO durante la resolución de problemas de un mal funcionamiento. También se le puede solicitar que instale utilidades de software de rastreo, depuración o similares proporcionadas por RISCO para este mismo propósito. Usted es responsable de proporcionar el equipo de testeo necesario para probar cualquier aspecto ajeno al software de RISCO.
  - 3.2.2.9. Reenviar a RISCO cualquier informe, registro, archivo de rastreo o reporte similares generados por el sistema según sea necesario para ayudar a RISCO a analizar fallas y determinar las acciones correctivas apropiadas.
  - 3.2.2.10. Activar registros de eventos que se incorporen al sistema y/o instalar utilidades de depuración en el sistema según lo solicite RISCO oportunamente. Monitorear dichos registros de eventos y servicios de depuración y recopilar y enviar los datos a RISCO para su análisis;
  - 3.2.2.11. Resolver problemas y fallos de funcionamiento y pedidos de servicio del administrador de MS;
  - 3.2.2.12. Habilitar todos los dispositivos de comunicación para permitir que RISCO inicie sesión de forma remota;
  - 3.2.2.13. Realizar pruebas al sistema de acuerdo con la solicitud de servicio de soporte del TAC;
  - 3.2.2.14. Identificar e investigar los pasos necesarios para resolver el problema antes de derivarlo a RISCO;
  - 3.2.2.15. Resolver problemas de administración relacionados con Cuentas y/o Cuentas personales y acceso a Cuentas y/o Cuentas personales; y
  - 3.2.2.16. El Soporte del administrador de MS debe utilizar esfuerzos comerciales razonables para resolver el mal funcionamiento, y si dichos esfuerzos no dan como resultado una restauración oportuna, el mal funcionamiento se debe elevar inmediatamente al TAC de RISCO.
- 3.2.3. Equipo administrador. Usted será responsable de emplear una cantidad suficiente de personal calificado (el “**Equipo administrador**”) para brindar el Soporte del administrador de manera oportuna y profesional. Solo deberá designar Representantes Certificados (como se define a continuación) quienes brindarán el Soporte del administrador.
  - 3.2.4. Supervisor técnico. Usted deberá designar un supervisor técnico (el “**Supervisor técnico**”) como parte del Equipo administrador. El Supervisor técnico será una persona calificada de habla inglesa que haya sido capacitada y certificada por RISCO para la operación, administración y soporte de la nube. El Supervisor técnico servirá como punto de contacto principal con RISCO para todas las actividades de servicio y soporte realizadas en virtud de este Acuerdo.
  - 3.2.5. RISCO llevará a cabo sesiones de capacitación para sus empleados en los términos que se acuerden por escrito entre usted y RISCO. Las sesiones de capacitación serán realizadas por RISCO de acuerdo con la política y el programa de capacitación vigentes en ese momento. Una vez que su empleado complete con éxito la sesión de capacitación, según lo determine RISCO a su entera discreción, dicho empleado será certificado por RISCO (un “**Representante certificado**”). La participación de su empleado en la capacitación estará sujeta a que dicho empleado celebre un acuerdo de confidencialidad con RISCO.

#### 4. ASISTENCIA TÉCNICA A LAS CUENTAS DE ABONADOS DE MS

- 4.1. Requisitos. Si tiene una Cuenta de abonado de MS, durante el Plazo y sujeto a su total cumplimiento de estos Términos y condiciones, Risco pondrá a disposición el TAC para proporcionar a su Cuenta de abonado de MS ciertos servicios tal como se describe a continuación.
  - 4.1.1. Línea de ayuda en caso de fallas. Puede ponerse en contacto con el TAC a través de una Línea de ayuda en caso de fallas, a la que puede acceder por teléfono o correo electrónico, cuyos detalles le serán proporcionados por RISCO. El propósito de la Línea de ayuda en caso de fallas es proporcionar un medio rápido y eficaz para ayudarlo a resolver las averías relacionadas con el uso de la Cuenta de abonado de MS. Puede comunicarse con la Línea de ayuda en caso de fallas después de que el representante certificado realice los esfuerzos razonables para resolver la avería. Al informar un mal funcionamiento al TAC, el cliente deberá proporcionar como mínimo la siguiente información: nombre de la persona de contacto, número de devolución de llamada, gravedad de la falla, descripción de la falla, descripción de las acciones correctivas llevadas a cabo por el Equipo administrador y procedimientos de acceso remoto. Cualquier mal funcionamiento en la usabilidad del Servicio que: (i) dé como resultado una falla total de usabilidad, o (ii) cree una condición que impida por completo el desempeño de una o más características críticas del Servicio utilizado por el Usuario o el Usuario final debe informarse a la Línea de ayuda en caso de fallas también por teléfono.
  - 4.1.2. Línea de ayuda para consultas técnicas. Puede ponerse en contacto con el TAC a través de una Línea de ayuda para consultas técnicas, a la que puede acceder por teléfono o correo electrónico, cuyos detalles le serán proporcionados por RISCO. El propósito de la Línea de ayuda para consultas técnicas es ayudarlo con consultas técnicas generales en situaciones que no surgen de un mal funcionamiento. Puede utilizar la Línea de ayuda de consultas técnicas para enviar preguntas y solicitudes de soporte con respecto a problemas relacionados con su Soporte del administrador.
- 4.2. Condiciones de los servicios del TAC; exenciones de responsabilidad. El TAC está disponible únicamente para sus Representantes certificados, con el propósito de ayudarlo a superar los problemas técnicos que surjan como parte del uso que haga del Servicio. Sujeto a su cumplimiento de las disposiciones de la Sección 3.2 anterior y su total cooperación con el TAC, RISCO hará todos los esfuerzos razonables para brindarle asistencia profesional y oportuna, pero no expresa declaraciones ni garantías y no asume ninguna responsabilidad en relación con ninguno de los servicios proporcionados por el TAC, incluidos, entre otros, la disponibilidad,

tiempos de respuesta y/o tiempos de resolución y no podrá generar ningún reclamo o demanda contra RISCO en relación con los mismos.

## 5. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO

- 5.1. Tarifas. Las tarifas de los Servicios son las especificadas en el Pedido (“**Tarifas**”). Usted es responsable del pago de las Tarifas establecidas en el Pedido, en la moneda especificada en el Pedido. RISCO se reserva el derecho de cambiar las Tarifas en cualquier momento sin notificación. Los cambios en las tarifas entrarán en vigor de inmediato y se le aplicarán a partir de la siguiente compra o renovación. Nuestra obligación de proporcionar el/los Servicio(s) depende de que usted pague las Tarifas. Es su responsabilidad asegurarse de que recibamos el pago oportuno de las Tarifas. Su cuenta y la(s) cuenta(s) de sus Usuarios y Usuarios finales no se activarán ni renovarán hasta que RISCO reciba el pago de todas las Tarifas pendientes. Ciertos servicios pueden estar disponibles para usted de forma gratuita. Solo puede utilizar dichos servicios durante su Plazo actual. Tras la terminación de su Acuerdo, dichos Servicios también terminarán.
- 5.2. Cargos recurrentes. Además de las Tarifas, RISCO le cobrará oportunamente cualquier cargo único o no recurrente y, a menos que se especifique lo contrario en el Pedido o en el Anexo aplicable, los cargos mensuales recurrentes. Con respecto a los Servicios de conectividad proporcionados, usted reconoce que, de vez en cuando, se puede incurrir en cargos de itinerancia involuntariamente, debido, por ejemplo, a la proximidad a una red de telecomunicaciones de terceros, incluso si el Usuario final no se ha suscrito a la itinerancia en la jurisdicción específica en la que se produjo la itinerancia o con el operador de red específico que proporciona servicios de itinerancia.
- 5.3. Condiciones y método de pago. El pago se realizará de acuerdo con los métodos de pago, las condiciones de pago, la moneda y otras condiciones de pago especificadas en el Pedido. En el transcurso del proceso de pedido, en caso de pago con tarjeta o mediante un sistema/interfaz/servicios de pasarela de pago proporcionados para transacciones con tarjeta, se le pedirá que proporcione la información de su tarjeta, que será verificada. Al enviar un Pedido, usted autoriza a RISCO a verificar su tarjeta (para obtener autenticación y autorización de emisores, asociaciones de tarjetas y/u otras cámaras de compensación de terceros) y cobrarle el monto total de su Pedido. Si el emisor de su método de pago se niega a autorizar la transacción a RISCO, no seremos responsables por la falta de suministro de los Servicios. En ciertos casos, el emisor de su método de pago puede cobrarle una tarifa por transacciones en el extranjero u otras tarifas, que pueden sumarse al monto final que aparece en su extracto bancario o contabilizarse como un cargo separado. RISCO no tiene control sobre tales tarifas. Usted reconoce y acepta que nuestros proveedores de pago almacenarán sus datos de pago para procesar el pago de cualquier Servicio de RISCO que compre o renueve. Usted es responsable de mantener registrado al menos un método de pago activo. Nos reservamos el derecho de hacer que un método de pago alternativo sea trasforme en el método principal si determinamos que el actual no está activo por algún motivo. Puede administrar su(s) método(s) de pago en el Área de usuario de RISCO. Usted confirma que cualquier método de pago que use y/o agregue en el archivo es suyo o que el propietario de la tarjeta lo autorizó específicamente para usarlo para la compra.
- 5.4. Retraso en el pago. En caso de demora en el pago de las Tarifas adeudadas, por cualquier motivo, podemos continuar intentando cobrar el pago mediante el método de pago registrado, suspender y/o cancelar sus Servicios y buscar recuperar los costos de cobranza incurridos por RISCO, incluidos, entre otros, los honorarios judiciales y legales y los honorarios razonables de los abogados de RISCO. No somos responsables de que se eliminen o pierdan los datos de un Usuario o Usuario final (como se define a continuación) o sus datos si dicha pérdida se da como resultado de cualquier suspensión o terminación de los Servicios.
- 5.5. Facturas. Las facturas son pagaderas inmediatamente después de su recepción. RISCO se reserva el derecho de suspender y/o cancelar los Servicios hasta que se realice el pago. Al aceptar estos Términos y condiciones, usted autoriza a RISCO a enviarle facturas de forma electrónica a la dirección de correo electrónico que especificó en su Área de usuario. Si desea recibir una factura en papel, comuníquese con nosotros a través de su Área de usuario. Si los Servicios se suspenden por cualquier motivo atribuible a usted, las Tarifas continuarán acumulándose hasta la terminación o vencimiento del Plazo. Si cree que hay un error en su factura, debe comunicarse con nosotros inmediatamente por escrito. Cada una de las partes acepta trabajar juntos de buena fe para resolver cualquier disputa de facturación. Si se comunica con la compañía de su tarjeta de crédito e inicia un “contracargo” basado en esta disputa, podemos suspender el (los) Servicio(s) hasta que se resuelva la disputa. Para reactivar su(s) Servicio(s), primero debe pagar todas las Tarifas pendientes.
- 5.6. Precios y responsabilidad de facturación y cobranza. Todas las tarifas o cargos que usted cobra a los Usuarios y/o Usuarios finales suscritos por los Servicios serán determinados únicamente por usted, y RISCO no tendrá autoridad ni responsabilidad para determinar dichas tarifas u otras cantidades. Usted será el único responsable (y RISCO no tendrá ninguna responsabilidad) de facturar o cobrar dichas tarifas o cualquier otro monto a dichos Usuarios y Usuarios finales suscritos. En relación con tales actividades, actuará en todos los aspectos por su propia cuenta y será responsable de asuntos tales como la verificación de crédito, los depósitos, la facturación, la cobranza, las deudas incobrables y todo uso no autorizado de los Servicios por o en nombre de los Usuarios y Usuarios finales suscritos.
- 5.7. Impuestos. Todas las tarifas enumeradas en nuestro sitio web son netas de impuestos aplicables, a menos que se indique explícitamente lo contrario. Usted es responsable de todos los impuestos que gravan los Servicios.

## 6. MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 6.1. Si ya no necesita un Servicio que ha comprado o no está satisfecho con su desempeño, puede cancelarlo en cualquier momento. Le recomendamos que realice las solicitudes de cancelación a través de su Área de usuario.
- 6.2. Usted acepta que RISCO (o cualquiera de sus proveedores o licenciante, arrendador o proveedores externos), a su entera discreción, puede en cualquier momento, modificar, cambiar, suspender o discontinuar los Servicios o cualquier parte de estos con o sin previo aviso, por cualquier motivo, incluidos, entre otros, por motivos de seguridad, fallas del sistema, mantenimiento y reparación, falta

de disponibilidad del servicio de un proveedor externo. Usted acepta que no seremos responsables ante usted o cualquier Usuario y/o Usuario final u otro tercero por cualquier modificación, suspensión o interrupción de los Servicios o cualquier parte de estos. No seremos responsables si nuestro Servicio no está disponible en cualquier momento o durante cualquier período. Usted acepta que usted o cualquier Usuario y/o Usuario final u otro tercero no tendrá derecho a ningún reembolso o rebaja por dicha modificación, suspensión o interrupción. RISCO no ofrece ninguna garantía específica de tiempo de actividad con relación a los Servicios.

- 6.3. Además, acepta que en cualquier momento, RISCO (o cualquiera de sus proveedores o licenciante, arrendador o proveedores externos) puede suspender o rescindir sus derechos (y/o cualquier derecho de su Usuario y/o Usuario final o de terceros) a acceder o utilizar los Servicios o cualquier parte de los mismos; sin incurrir en ninguna obligación o responsabilidad para con RISCO, en los siguientes casos: (a) si cualquier monto adeudado por usted a RISCO en virtud de estos Términos y condiciones está vencido; (b) si RISCO recibe una demanda u orden judicial o gubernamental, una citación o una solicitud de cumplimiento de la ley que, de manera expresa o por implicación razonable, requiere que RISCO lo haga; o (c) si RISCO cree, a su discreción razonable, que: (i) usted o cualquier Usuario y/o Usuario final no ha cumplido con alguna disposición de estos Términos y condiciones y/o los Términos y condiciones del usuario final o ha accedido o utilizado los Servicios más allá del alcance de los derechos otorgados o para un propósito no autorizado por estos Términos y condiciones; o (ii) usted o cualquier Usuario y/o Usuario final está, ha estado o es probable que esté involucrado en actividades fraudulentas, engañosas o ilegales relacionadas con o en conexión con cualquiera de los Servicios. Esta sección 6.4 no limita ninguno de los otros derechos o recursos de RISCO, ya sea en virtud de la ley o de estos Términos. Tenemos derecho a deshabilitar su Cuenta o las cuentas de sus Usuarios y/o Usuarios finales en cualquier momento.
- 6.4. RISCO hará esfuerzos comerciales para minimizar la frecuencia y duración de dicha suspensión (en la medida en que dicha suspensión sea iniciada por RISCO) y, cuando sea razonablemente posible, proporcionarle un aviso previo de dicha suspensión. RISCO, a su discreción razonable, puede volver a habilitar la prestación de los Servicios afectados si considera que todas las violaciones han cesado y con la garantía adecuada de que dichas violaciones no ocurrirán en el futuro. Además, RISCO puede modificar o suspender la prestación de cualquier Servicio en virtud del presente si, a discreción razonable de RISCO, dicha modificación o suspensión es necesaria o aconsejable para (a) cumplir con cualquier ley o reglamento aplicable o con una solicitud de cualquier gobierno o autoridad de orden público, (b) preservar la seguridad de los Servicios relevantes, (c) evitar o mitigar un riesgo inminente de daño o cualquier otra situación que pueda comprometer la capacidad de RISCO para brindar cualquier Servicio, de acuerdo con estos Términos y condiciones, a otros usuarios de RISCO, o (d) eliminar una condición peligrosa, y RISCO le notificará de dicha modificación o suspensión cuando y en la medida en que sea razonablemente posible.
- 6.5. Ninguna parte de lo aquí contenido derogará el derecho de RISCO de suspender temporalmente los Servicios por cualquier incumplimiento o sospecha de incumplimiento por parte suya o de un Usuario y/o un Usuario final, mediante notificación por escrito con 14 días de anticipación.
- 6.6. Se le pedirá que continúe pagando todas las Tarifas y otras cantidades adeudadas durante cualquier período de suspensión como se mencionó anteriormente.
- 6.7. Efecto de la terminación o cancelación de los servicios
  - 6.7.1. En cualquier caso, de terminación o cancelación de los Servicios solicitados antes de la finalización del Plazo, usted seguirá siendo responsable de pagar a RISCO todas las Tarifas y otros montos adeudados y pagaderos, que se acumularon en o antes de la fecha de vigencia de dicha terminación o cancelación, y que permanezcan impagos, y cualquier interés de estos (si corresponde).
  - 6.7.2. Sin perjuicio de lo anterior, si cancela el/los Servicio(s) de acuerdo con las disposiciones de la sección 6.1 anterior, se aplicará lo siguiente: (i) si paga las Tarifas a RISCO por adelantado mensualmente (o en base a cualquier otro periodo que acuerde con RISCO), RISCO dejará de cobrarle a partir del mes siguiente al mes durante el cual los Servicios se cancelaron (siempre que no reciba ningún reembolso prorrateado o parcial durante el mes en el que notifique que cancela los Servicios); Q (ii) si pagó a RISCO todas las Tarifas para todo el año en un pago completo antes del uso, entonces RISCO le reembolsará o acreditará las cantidades equivalentes a las tarifas por el período restante durante el cual no utilizará los Servicios (es decir, el monto del reembolso/crédito cubrirá la cantidad de meses restantes desde el mes posterior a la cancelación del/de los Servicio(s) hasta el final del Plazo original). En la medida máxima aplicable según la ley aplicable, estos recursos son su único y exclusivo recurso en caso de que decida cancelar el/los Servicio(s). Aplicaremos cualquier solicitud de reembolso utilizando el mismo medio de pago que utilizó para la transacción inicial, a menos que hayamos acordado expresamente lo contrario. RISCO no es responsable de los retrasos en los reembolsos causados por las instituciones procesadoras o por la expiración del método de pago original. Con su consentimiento previo, podemos procesar un reembolso como crédito agregado a su Cuenta que puede utilizar para futuras compras y/o renovaciones de nuestro(s) Servicio(s).
  - 6.7.3. A más tardar en la fecha de vencimiento o terminación del presente, usted (y garantiza que todos los Usuarios y Usuarios finales también lo harán) dejará de usar todos y cada uno de los Servicios provistos en virtud de estos Términos y condiciones y/o los Términos y condiciones del usuario final.
  - 6.7.4. Todos y cada uno de los derechos y recursos de cualquiera de las partes por cualquier incumplimiento son acumulativos y no sustituyen a todos y cada uno de los demás derechos y recursos.
  - 6.7.5. Sin perjuicio de la expiración o terminación de estos Términos y condiciones, los derechos y obligaciones de las Partes establecidos en estos Términos y condiciones que por sus plazos se extienden en el tiempo más allá de la terminación de estos Términos y condiciones permanecerán en pleno vigor y efecto más allá de la fecha efectiva de expiración o terminación de estos Términos y condiciones, incluidas las Secciones: 6.7, 4-10, y 12.

## 7. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

- 7.1. Procesamos información sobre los Usuarios y los Usuarios finales, de acuerdo con nuestra Política de privacidad y nuestra Política de cookies. RISCO mantendrá las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger la seguridad de cualquier información y datos electrónicos enviados por el Usuario final a los Servicios (“**Datos del usuario final**”).
- 7.2. En la medida en que RISCO procese cualquier Dato personal (como se define en los Términos de procesamiento de datos) entregado por usted o para usted a nosotros o enviado por o para usted a Risco Cloud, se aplicarán los Términos y condiciones de procesamiento de datos de RISCO adjuntos al presente como **Anexo 2** (los “**Términos de procesamiento de datos**”) y las partes acuerdan cumplir con dichos términos. Las Partes reconocen y acuerdan que, con respecto al procesamiento de Datos personales, RISCO es el procesador de datos y el Usuario es el controlador de datos.

## 8. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

- 8.1. RISCO conserva la titularidad de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el suministro de los Servicios. RISCO le otorga una licencia limitada no exclusiva e intransferible para acceder y utilizar los Servicios durante el Plazo. Todas las marcas comerciales, nombres de productos, servicios, software, contenido, fotos, gráficos, videos que se encuentran en nuestro sitio web o logotipos (“**contenido de RISCO**”) utilizados por RISCO son propiedad de RISCO o RISCO cuenta con la licencia correspondiente. Usted reconoce y acepta no modificar, copiar, reproducir, descargar, transmitir, distribuir, vender, licenciar, publicar, difundir, crear trabajos derivados o almacenar el contenido de RISCO para fines distintos al uso de nuestros Servicios, sin nuestro previo consentimiento expreso por escrito.
- 8.2. A menos que se establezca lo contrario en los presentes Términos y condiciones, usted posee todos los derechos, títulos e intereses sobre la información que coloca en nuestros servidores de conformidad con los Servicios. Si nos envía comentarios sobre su idea y sugerencias relacionadas con los Servicios, tendremos derecho a utilizar esa información para mejorar nuestros procesos comerciales. No tiene derecho a ninguna propiedad intelectual que se base en una mejora de nuestro negocio basada en dichos comentarios.

## 9. GARANTÍAS Y DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

- 9.1. **Garantía.** EL SERVICIO, EL CONTENIDO DE RISCO Y TODA LA INFORMACIÓN CONTENIDA U OFRECIDA A TRAVÉS DE ELLOS SE PROPORCIONAN PARA SU COMODIDAD, “EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA” Y “SUJETO A DISPONIBILIDAD”, SIN DECLARACIONES O GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO. NINGÚN CONSEJO O INFORMACIÓN, YA SEA ORAL O ESCRITO, QUE USTED OBTENGA PROVENIENTES DE RISCO O A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, GENERARÁN GARANTÍA ALGUNA.
- 9.2. **Los servicios no se utilizarán para usos críticos o para asegurar la vida** Usted reconoce y acepta que los Servicios, ya sean independientes o conectados con Servicios de terceros, no están certificados para respuestas de emergencia. RISCO no garantiza ni declara que el uso de los Servicios con cualquier producto o servicio de terceros afectará o aumentará el nivel de seguridad. USTED ENTIENDE QUE EL SERVICIO, YA SEA INDIVIDUAL O INTERCONECTADO CON SERVICIOS DE TERCEROS, NO ES UN SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE EMERGENCIA MONITOREADO POR TERCEROS; RISCO NO ENVIARÁ AUTORIDADES DE EMERGENCIA A SU HOGAR EN CASO DE UNA EMERGENCIA. Además, los contactos de Atención y soporte para el usuario final de RISCO no pueden considerarse una solución que salve la vida de las personas que se encuentran en riesgo en el hogar y no sustituyen a los servicios de emergencia. Todos los eventos de emergencia y que amenacen la vida deben dirigirse a los servicios de respuesta apropiados.
- 9.3. **Fiabilidad de las notificaciones.** Si bien nuestro objetivo es que los Servicios sean altamente confiables y estén disponibles, los Servicios no están destinados a ser confiables o estar disponibles el 100 % del tiempo. Los Servicios están sujetos a interrupciones y fallas esporádicas por una variedad de razones fuera del control de RISCO, incluida la intermitencia del Wi-Fi, el tiempo de actividad del proveedor de servicios, las notificaciones móviles y los operadores, entre otros. Usted reconoce estas limitaciones y acepta que RISCO no es responsable de ningún daño presuntamente causado por la falla o demora de los Servicios. USTED ACEPTA QUE NO CONFÍARÁ EN LOS SERVICIOS PARA NINGÚN PROPÓSITO DE SEGURIDAD DE LA VIDA O FINES CRÍTICOS. LAS NOTIFICACIONES MÓVILES CON RESPECTO AL ESTADO Y LAS ALARMAS DE SUS PRODUCTOS RISCO SE PROPORCIONAN CON FINES INFORMATIVOS ÚNICAMENTE; NO SUSTITUYEN UN SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE EMERGENCIA SUPERVISADO POR TERCEROS. La información proporcionada por RISCO sobre qué hacer en una emergencia se basa en fuentes de seguridad autorizadas, pero no hay forma de que RISCO proporcione información específica relacionada con una situación que se dé en su hogar o en otro lugar. Usted reconoce que es su responsabilidad informarse sobre cómo responder a una emergencia y responder de acuerdo con los detalles de su situación.
- 9.4. **Productos y servicios de terceros.** Los Servicios dependen o interoperan con productos y servicios de terceros, como, por ejemplo, almacenamiento de datos, sincronización y comunicación a través de proveedores de servicios en la nube y notificaciones de dispositivos móviles a través de proveedores de sistemas operativos móviles y operadores de telefonía móvil. Estos productos y servicios de terceros están fuera del control de RISCO, pero su funcionamiento puede afectar o verse afectado por el uso y la confiabilidad de los Servicios. Usted reconoce y acepta que: (i) el uso y la disponibilidad de los Servicios dependen de proveedores de productos y servicios de terceros, (ii) estos productos y servicios de terceros pueden no funcionar de manera confiable el 100 % del tiempo y pueden afectar la forma en que el servicio opera, y (iii) RISCO no es responsable por daños y pérdidas causados por el funcionamiento de estos productos y servicios de terceros.
- 9.5. **Transmisión de datos y disponibilidad de servicios.** Además usted reconoce y acepta que: (i) el Producto puede transmitirle datos mediante el uso de una o más formas de equipos o servicios de comunicación, que incluyen, entre otros, una red telefónica, cables de televisión, fibra óptica o alguna forma de comunicación inalámbrica (por ejemplo, celular u otra forma de transmisión por radio);

(ii) algunos o todos estos equipos o servicios de comunicaciones pueden acceder o incorporar Internet, líneas de compañías eléctricas, una red de área local o alguna otra forma de red informática para transmitir o recuperar datos; (iii) para los datos transmitidos por una red telefónica, existen varios tipos de servicios de línea telefónica; (iv) para los datos transmitidos por un servicio o equipo de comunicaciones inalámbricas, dichos servicios y equipos son problemáticos por su naturaleza y pueden verse afectados o retrasados por interferencias, condiciones atmosféricas, estática, funcionamiento del sistema de transmisión, etc. y (v) la capacidad del Producto para transmitir o recibir datos y la disponibilidad del Servicio dependerán de lo siguiente: (a) la compañía eléctrica, su computadora, su dispositivo móvil, el cableado doméstico, la red Wi-Fi doméstica, la conexión Bluetooth y otros equipos relacionados, (b) su Internet y proveedor de servicios de Internet, y (c) su operador de dispositivo móvil. En consecuencia, usted comprende, reconoce y acepta que el Producto no es infalible y que la transmisión y recepción de datos del Producto, incluidos, entre otros, los datos de video, de estar disponibles para el Producto, independientemente del tipo de transmisión utilizado, pueden ser interrumpidos, eludidos o comprometidos de cualquier manera y, debido a que garantizar una transmisión adecuada está fuera del control de RISCO, usted es el único responsable de garantizar una transmisión adecuada.

9.6. Exención de responsabilidad. EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, EXCEPTO SEGÚN SE DISPONE ESPECÍFICAMENTE EN ESTE DOCUMENTO, RISCO, SUS AFILIADAS, ACCIONISTAS, DIRECTORES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS, LICENCIANTES Y PROVEEDORES (LAS “PARTES DE RISCO”) NO OFRECEN NINGUNA OTRA GARANTÍA DE TIPO ALGUNO, EXPRESA O IMPLÍCITA, ESTATUTARIA O DE OTRA NATURALEZA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A, CUALQUIER Y TODAS LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD, APTITUD PARA UN USO O PROPÓSITO EN PARTICULAR, TÍTULO, PRECISIÓN Y NO INFRACCIÓN. SIN LIMITAR LA GENERALIDAD DE LO ANTERIOR, LAS PARTES DE RISCO RECHAZAN ESPECÍFICAMENTE CUALQUIER DECLARACIÓN O GARANTÍA DE QUE LOS SERVICIOS O EL USO DE ESTOS SATISFARÁN SUS NECESIDADES; SERÁN COMPATIBLES CON SU RED DOMÉSTICA, COMPUTADORA O DISPOSITIVO MÓVIL; O ESTARÁN DISPONIBLES, SERÁN SEGUROS, ESTARÁN LIBRES DE DEFECTOS, ERRORES O CÓDIGOS MALICIOSOS, O LIBRES DE INTERRUPCIONES. RISCO NO GARANTIZA, RESPALDA, NI ASUME RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO OFRECIDO POR UN TERCERO A TRAVÉS DE O EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS CONECTADOS A RISCO CLOUD), Y RISCO NO SERÁ PARTE NI DE MODO ALGUNO SUPERVISARÁ NINGUNA TRANSACCIÓN ENTRE USTED Y TERCEROS PROVEEDORES DE DICHS SERVICIOS.

9.7. Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión de ciertas garantías, renunciaciones y exclusiones en virtud de estos Términos y condiciones, por lo que es posible que las disposiciones de estos Términos y condiciones no se apliquen en su caso.

## 10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

10.1. Limitación general. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, INDEPENDIEMENTE DE LA BASE LEGAL O EQUITATIVA DE CUALQUIER RECLAMO, EN NINGÚN CASO UNA PARTE DE RISCO SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO O PÉRDIDA QUE SURJA DE UN ERROR, OMISIÓN, INTERRUPCIÓN O DEFECTO EN LOS SERVICIOS O PRODUCTOS, YA SEA CAUSADOS POR USTED O CUALQUIER USUARIO O USUARIO FINAL U OTROS TERCEROS, O CUANDO SEAN CAUSADOS POR CASO FORTUITO, INCENDIOS, GUERRA, DIFICULTADES, AUTORIDADES GUBERNAMENTALES, INCUMPLIMIENTO DE TERCEROS PROVEEDORES U OTRAS CAUSAS FUERA DEL CONTROL DE RISCO.

10.2. Daños incidentales. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, EN NINGÚN CASO UNA PARTE DE RISCO SERÁ RESPONSABLE ANTE NINGUNA PERSONA, POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, CONSECUENTE, INCIDENTAL, PUNITIVO, EJEMPLAR O ESPECIAL O PÉRDIDA DE NINGÚN TIPO, QUE SURJA DE O DE ALGUNA FORMA ESTÉ RELACIONADA CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y/O SE INCURRA EN ELLOS POR MOTIVOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS, INCLUYENDO ENTRE OTROS A CUALQUIER DAÑO QUE SE DÉ COMO CONSECUENCIA DE DATOS INEXACTOS O PÉRDIDA DE LOS MISMOS, PÉRDIDA DE USO O INCAPACIDAD PARA UTILIZAR EL SERVICIO O LOS PRODUCTOS O SU CONTENIDO, FALTA DE DISPONIBILIDAD ( INCLUYENDO ENTRE OTROS ASPECTOS LA FALTA DE COMUNICACIÓN E INTERNET), O DE INTERRUPCIONES DE TRANSMISIÓN, CUALQUIER INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO, MANTENIMIENTO O POR CUALQUIER OTRO MOTIVO, YA SEA QUE DICHA RESPONSABILIDAD SURJA DE CUALQUIER RECLAMO BASADO EN CONTRATO, GARANTÍA, AGRAVIO (INCLUYENDO NEGLIGENCIA DE SERVICIO), INCLUSO SI SE HA INFORMADO DE DICHS DAÑOS, Y SI UNA PARTE DE RISCO HA SIDO AVISADA, HA PREVISTO O RAZONABLEMENTE PODRÍA HABER PREVISTO DICHS DAÑOS. ADEMÁS, A EXCEPCIÓN DE LO DISPUESTO EXPRESAMENTE EN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, EN NINGÚN CASO UNA PARTE DE RISCO SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER SERVICIO DE CUALQUIER PROVEEDOR TERCERO QUE SE ADQUIERA O QUE RISCO PROPORCIONE EN VIRTUD DEL PRESENTE O QUE RISCO UTILICE O SE UTILICE EN NOMBRE DE RISCO PARA PRESTAR CUALQUIER SERVICIO.

10.3. Límite monetario. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD DE UNA PARTE DE RISCO EN VIRTUD DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, EXCEDERÁ, EN CONJUNTO, LAS TARIFAS TOTALES QUE USTED DE HECHO HAYA PAGADO, CON RESPECTO A LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS QUE DAN DERECHO A DICHA RESPONSABILIDAD, DURANTE LOS DOCE (12) MESES PRTEVIOS AL RECLAMO. EN EL CASO DE QUE DICHA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD NO SEA APLICABLE DE ACUERDO CON LA LEY EN VIGOR, RISCO TENDRÁ DERECHO A LA MÁXIMA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PERMITIDA.

10.4. Debido a que algunas jurisdicciones no permiten la exclusión o limitación de responsabilidad para ciertos tipos de daños, algunas de las limitaciones antes mencionadas pueden no aplicarse a usted. En dichas jurisdicciones, nuestra responsabilidad es limitada y las garantías están excluidas en la mayor medida permitida por la ley, pero en ningún caso excederán los USD 1000,00.



105. Estas disposiciones de limitación de responsabilidad seguirán vigentes después de la terminación o vencimiento de estos Términos y condiciones y/o del uso que usted haga del Servicio.

## 11. ENLACE A LOS SITIOS WEB Y ENLACES PROPORCIONADOS EN LOS SITIOS WEB

- 11.1. Enlaces a nuestros sitios web. Puede vincular a la página de inicio de los sitios web, siempre que lo haga de una manera que sea justa y legal y no dañe nuestra reputación ni se aproveche de ella, pero no debe establecer un vínculo de tal manera que sugiera cualquier forma de asociación, aprobación o respaldo de nuestra parte cuando no es el caso. Nuestro Servicio no debe estar enmarcado en ningún otro sitio, ni puede crear un enlace a ninguna parte de nuestro Servicio que no sea la página de inicio sin nuestro consentimiento previo por escrito. Nos reservamos el derecho de retirar el permiso de vinculación sin previo aviso.
- 11.2. Enlaces a sitios web de terceros incluidos en nuestros sitios web. Los Sitios pueden contener enlaces a otros sitios web operados por terceros (“**Sitios de terceros**”) y recomendaciones sobre proveedores externos (“**Proveedores recomendados**”). Dichos Sitios de terceros y Proveedores recomendados no están bajo nuestro control. RISCO proporciona estos enlaces y recomendaciones solo para su conveniencia y no revisa, aprueba, supervisa, respalda, garantiza ni hace ninguna declaración con respecto a dichos Sitios de terceros o Proveedores recomendados. El uso de estos Sitios de terceros queda bajo su propio riesgo.

## 12. OTROS

- 12.1. Plazo para las reclamaciones. Usted no puede, y por medio del presente documento renuncia a cualquier derecho a, presentar reclamo alguno contra RISCO que surja de o en conexión con estos Términos y condiciones más de dos (2) años después de que (i) haya surgido el fundamento de la acción legal, o (ii) la fecha en la que tuvo conocimiento, o debería haber tenido conocimiento razonable de dicha reclamación, si es posterior.
- 12.2. Fuerza mayor. RISCO no será responsable de ningún retraso o incumplimiento de las obligaciones en virtud del presente si el retraso o el incumplimiento se debe a eventos que están más allá del control razonable de RISCO, como huelgas, bloqueos, guerra, terrorismo, disturbios, desastres naturales, rechazo de la licencia por parte de una autoridad gubernamental, incapacidad o negativa de proveedores externos con respecto a proporcionar los servicios subyacentes de RISCO necesarios para el desempeño de RISCO o cualquier otra causa que esté fuera del control razonable de RISCO.
- 12.3. Ley Aplicable y Jurisdicción. Estos Términos y condiciones se registrarán e interpretarán de acuerdo con las leyes de Israel, sin tener en cuenta las reglas que rigen los conflictos de normas legales, según se apliquen a los acuerdos realizados, celebrados y ejecutados en su totalidad en Israel, independientemente de su lugar de residencia real o el nuestro. Los tribunales competentes del distrito de Tel-Aviv-Jaffa en Israel tendrán jurisdicción exclusiva sobre cualquier disputa que surja en relación con estos Términos y condiciones, sin embargo, cualquiera de las partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares y la ejecución de sentencias en cualquier tribunal de jurisdicción competente, sin importar dónde se encuentre.
- 12.4. Integridad del acuerdo: Orden de precedencia. Estos Términos y condiciones, y la información que se incorpora en estos Términos y condiciones mediante referencias escritas (incluida la referencia a la información contenida en una URL o política de referencia), junto con el Pedido e incluidos todos los Anexos, constituye el acuerdo completo y total entre las Partes para los Servicios solicitados por usted, y reemplaza todos los acuerdos, propuestas o declaraciones previas y contemporáneas entre las Partes, ya sean escritas u orales, con respecto a su objeto. Los Términos y condiciones y el Pedido controlarán y reemplazarán los términos de cualquier orden de compra o cualquier documento que no sea de RISCO. Como tal, no se aplicarán otros términos y condiciones ya sean preimpresos, no negociados o de otro tipo, respaldados, entregados o incluidos en sus órdenes de compra o cualquier documento que no sea de RISCO. En el caso de cualquier inconsistencia o conflicto entre estos Términos y condiciones y los Anexos, el orden de precedencia será el siguiente: (i) Pedido de RISCO, (ii) estos Términos y Condiciones, y (iii) el Anexo aplicable.
- 12.5. Relación de las Partes. Estos Términos y condiciones no generan una sociedad, franquicia, empresa conjunta, agencia, relación fiduciaria o laboral entre las partes.
- 12.6. Divisibilidad. Si un tribunal de jurisdicción competente considera que alguna disposición de estos Términos y condiciones es contraria a la ley, la disposición será modificada por el tribunal e interpretada de la mejor manera para lograr los objetivos de la disposición original en la mayor medida permitida por la ley, y las disposiciones restantes de estos Términos y condiciones permanecerán en vigor.
- 12.7. No se permite la renuncia. Ninguna modificación, enmienda o renuncia de cualquier disposición de estos Términos y condiciones será efectiva a menos que se realice por escrito y sea firmada o aceptada electrónicamente por la parte contra la cual se va a hacer valer la modificación, enmienda o renuncia.
- 12.8. Transferencia. No puede (y no permitirá que ninguna otra persona, usuario y/o usuario final) ceda ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud del presente, ya sea por aplicación de la ley o de otro modo, sin el consentimiento previo por escrito de RISCO. Sujeto a lo anterior, estos Términos obligarán y redundarán en beneficio de las partes, sus respectivos sucesores y cesionarios permitidos. RISCO puede transferir, asignar, subcontratar o tratar con nuestros derechos y/u obligaciones en virtud de estos Términos sin notificárselo ni obtener su consentimiento.

**PODEMOS MODIFICAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES OPORTUNAMENTE. CUALQUIER CAMBIO SERÁ EFECTIVO EN LA FECHA DE PUBLICACIÓN O DE LA NOTIFICACIÓN QUE LE ENVIEMOS, PERO EN NINGÚN CASO MENOS DE 30 DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA EN QUE PUBLIQUEMOS EL AVISO DE DICHS CAMBIOS O MODIFICACIONES (EXCEPTO EN EL CASO DE LAS NUEVAS CARACTERÍSTICAS O FUNCIONALIDADES, CUANDO SE EFECTUARÁ DE INMEDIATO). SU USO CONTINUADO DE LOS SERVICIOS DESPUÉS DE LA FECHA EFECTIVA DE CUALQUIER CAMBIO SE CONSIDERARÁ COMO ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES MODIFICADOS.**



*Última fecha de actualización de los Términos: 23 de febrero de 2022*

\*\*\*\*\*

## Anexo 1

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE CONECTIVIDAD

Este Anexo de Términos y condiciones de los Servicios de Conectividad (el “**Anexo 1**”) es un anexo a los Términos y condiciones de los Servicios en la nube y de conectividad de RISCO (los “**Términos y Condiciones**”). Los términos de este Anexo 1 (estos “**Términos**”) se aplicarán a todas y cada una de las tarjetas SIM y Servicios de conectividad que le proporcione RISCO de conformidad con el Pedido y los TyC (el “**Cliente**”). Los términos en mayúscula usados pero que no se definan en este Anexo 1, tendrán los significados establecidos en los Términos y condiciones.

#### 1. Plazo: Limitaciones del servicio de conectividad

- 1.1. Los Servicios de conectividad se proporcionarán en virtud del Pedido hasta que se cancelen de conformidad con las disposiciones de los TyC. Este Anexo 1 comenzará en la fecha de inicio del Pedido para los Servicios de conectividad según lo establecido en el Pedido, y continuará hasta que se rescinda de conformidad con las disposiciones de los TyC.
- 1.2. Los Servicios de conectividad y las Tarjetas SIM proporcionadas en virtud del presente pueden depender de que el Cliente final de los Servicios de conectividad tenga la infraestructura adecuada disponible y del uso de un dispositivo apropiado para la utilización de los Servicios de conectividad y, en ausencia de tales, algunos o hasta es posible que todos los Servicios de conectividad no estén disponibles o no funcionen correctamente.
- 1.3. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en este documento, RISCO no garantiza que no pueda ocurrir la interceptación no autorizada de cualquier red a través de la cual los Servicios de conectividad estén disponibles (la “**Red**”), los Servicios de conectividad o cualquier dato y / o tráfico transmitido a través de los Servicios de conectividad y ni RISCO ni el Proveedor de servicios de conectividad serán responsables de ninguna violación de la seguridad.
- 1.4. El Cliente reconoce que los Servicios de conectividad solo están disponibles en el área que puedan cubrir los Proveedores de Servicios de conectividad (y/o cualquier operador relevante) oportunamente (el “**Área de cobertura**”). El Cliente reconoce que los Servicios de conectividad en cualquier parte específica del Área de cobertura dependen, *entre otras cosas*, de acuerdos con terceros entre los Proveedores de Servicios de conectividad (y/o cualquier operador relevante) y los socios de itinerancia y que el Área de cobertura o la identidad de cualquier socio de itinerancia puede cambiar en cualquier momento. A la luz de esto, sin perjuicio de cualquier declaración por parte de RISCO, por escrito o de cualquier otro modo con respecto a la disponibilidad de los Servicios de conectividad en un área específica, el Cliente reconoce que el Área de cobertura puede cambiar sin previo aviso y que dicha declaración no se considerará en ningún caso como que constituye una garantía, condición o compromiso de cualquier tipo en relación con la cobertura, disponibilidad y/o calidad de los Servicios de conectividad en un territorio o área específica.
- 1.5. Por medio del presente, el Cliente reconoce que la accesibilidad de la Red, el Área de cobertura y la calidad y disponibilidad de los Servicios de Conectividad pueden verse afectadas por factores que están fuera del control de RISCO (y/o de los Proveedores de servicios de conectividad y/o cualquier operador y/o de cualquier socio de itinerancia) como (pero sin limitarse a) mantenimiento de emergencia o planificado, obstrucciones físicas, condiciones atmosféricas y otras causas de interferencia de radio y por fallas en otras redes de telecomunicaciones a las que está conectada la Red, y fallas de proveedores externos y/o socios de itinerancia de los que RISCO depende para la prestación de los Servicios de conectividad. En relación con cualquier efecto adverso en el Área de cobertura y la calidad y disponibilidad de los Servicios de conectividad, RISCO no puede comprometerse a que un tráfico o datos en particular se puedan enviar, transmitir o recibir de la manera prevista, o en absoluto, y RISCO y/o los Proveedores de Servicios de conectividad no incurrirán en responsabilidad alguna ante el Cliente.

#### 2. Obligaciones del cliente

- 2.1. El Cliente deberá cumplir en todo momento con todas las leyes y regulaciones aplicables con respecto a sus actividades en virtud del presente y su uso de las Tarjetas SIM o los Servicios de conectividad.
- 2.2. El cliente no hará lo siguiente: (i) utilizar los Servicios de conectividad para fines indebidos, inmorales o ilegales; (ii) actuar de tal manera que el funcionamiento de los Servicios de conectividad o el funcionamiento de la Red puedan verse comprometidos; (iii) estar involucrado en

cualquier uso fraudulento o no autorizado de la Red o cualquier Servicio de conectividad, y notificará a RISCO por escrito tan pronto como sea posible cuando el Cliente tenga conocimiento o sospeche de dicha actividad; y (iv) plantear o presentar cualquier reclamación que surja de este Anexo 1 directamente contra el Proveedor de Servicios de conectividad en lo que respecta a la prestación de los servicios.

- 2.3. Los Servicios de conectividad no están diseñados para el uso en relación con cualquier actividad que requiera sistemas a prueba de fallas o en la que un mal funcionamiento o error pueda resultar en la pérdida de la vida, lesiones corporales o peligros ambientales o daños a la propiedad, incluida la operación de instalaciones nucleares, navegación de aeronaves o sistemas de comunicación de aeronaves, control de tráfico aéreo, soporte vital o sistemas de armas, por eso el Cliente no puede usarlos ni permitir su uso para tal fin.
- 2.4. Por la presente, el Cliente acepta que cualquier uso de la función Switch (o servicios similares que permitan cambios en la red de itinerancia bajo demanda a nivel de país), se realizará solo después de las pruebas y la confirmación por parte del Cliente de que dichos servicios cumplen con todas las aplicaciones relevantes del lado del dispositivo, y que esto no causará ningún daño al Cliente o a las aplicaciones del lado de su dispositivo. Todos estos servicios se proporcionan “en el estado en que están” sin garantía, y el Cliente reconoce que en un momento dado el servicio Switch (y servicios similares) pueden no estar disponibles en un país o países determinados, y que la falta de dicha disponibilidad no se considerará un incumplimiento de este Anexo 1. RISCO no será responsable de ningún daño relacionado con cualquier falla de los servicios de Switch (o similares) o la capacidad del Cliente para efectuar cambios en la red de itinerancia.
3. Garantía para las tarjetas SIM. Si en cualquier momento hasta antes de pasado un año después de la entrega de las tarjetas SIM, las tarjetas SIM se encuentran defectuosas, dichas tarjetas SIM defectuosas serán reemplazadas de inmediato por RISCO sin cargo para usted, a costo de RISCO, siempre que siga el proceso de Autorización de Devolución de Mercancía (“**RMA**”) de RISCO que pueda existir oportunamente. La única responsabilidad de RISCO será reemplazar la Tarjeta SIM defectuosa con Tarjetas SIM que tenga en existencia. RISCO solo enviará tarjetas SIM de reemplazo a la dirección de envío original. RISCO no tendrá ninguna responsabilidad con respecto a la entrega de la tarjeta SIM en la ubicación del dispositivo real, o la instalación de la tarjeta SIM en dicho dispositivo. RISCO no tendrá ninguna responsabilidad en virtud de esta garantía por cualquier mal funcionamiento causado por mal uso, mal manejo y almacenamiento en condiciones no óptimas, accidentes, incendios y contacto con líquidos u otras causas externas. La garantía anterior se le proporciona solo a usted y RISCO aceptará la responsabilidad con respecto a la garantía solo ante usted (no para con el Usuario final).
4. Uso de los Servicios y Control de exportaciones. El Cliente no se involucrará o intentará suministrar o utilizar los Servicios de conectividad, sus partes constituyentes o cualquier tecnología e información relacionada (ni permitirá que el Usuario final o cualquier tercero lo haga) de cualquier forma que esté prohibida por cualquier normativa de control de exportación y de sanción económica aplicable, incluidas las de EE. UU., el Reino Unido y la UE, incluidas, entre otras, la exportación, reventa u otra transferencia directa o indirecta de los Servicios de conectividad a un destino sujeto al embargo estadounidense, del Reino Unido o de la UE u otro embargo aplicable cuando ese acto infrinja los términos de ese embargo, o para una entidad, persona u organización que figure en cualquier lista de partes sancionadas, incluidas las listas de EE. UU., el Reino Unido o la UE. El cliente declara y garantiza que no está ubicado en, no está bajo el control de, ni es un ciudadano o residente de ninguno de dichos países ni está incluido en ninguna de dichas listas.

## Anexo 2

### Términos y condiciones de procesamiento de datos de RISCO

#### 1. Introducción

- 1.1. Estos Términos y condiciones de procesamiento de datos de RISCO (los “**Términos de procesamiento de datos**”) se aplican al procesamiento de datos personales realizado por RISCO en nombre del Usuario en el curso de la prestación de los Servicios en virtud de los Términos y condiciones de los Servicios en la nube y de conectividad de RISCO (los “**Términos y condiciones**”), de acuerdo con y sujeto a las leyes de protección de datos aplicables (como se define a continuación). Los términos en mayúscula usados pero que no se definan en este Anexo 2, tendrán los significados establecidos en los Términos y condiciones.
- 1.2. Si las leyes de protección de datos se aplican a dicho procesamiento, entonces: (i) RISCO es un procesador de datos de tales datos personales; (ii) el usuario es un controlador de datos de esos datos personales; y (iii) cada parte cumplirá con las obligaciones que le son aplicables en virtud de las Leyes de Protección de Datos.
- 1.3. Estos Términos de procesamiento de datos están incorporados y sujetos a los Términos y condiciones; y tendrán vigencia y permanecerán en vigor por el plazo del presente.

#### 2. Definiciones

Los términos en mayúscula usados pero que no se definan en estos Términos, tendrán los significados establecidos en el Acuerdo de soporte al abonado. En estos Términos de procesamiento de datos, los términos que se indican a continuación tendrán los siguientes significados:

- 2.1. “**Leyes de protección de datos**”: todas las leyes y reglamentos aplicables con respecto al procesamiento de datos personales, que están en vigor dentro del Espacio Económico Europeo (“EEE”), incluido, en la medida en que sea aplicable, el Reglamento general de protección de datos (Reglamento (UE) 2016/679) (el “RGPD”) y cualquier ley de implementación nacional, reglamentación y legislación secundaria, en su forma enmendada, derogada, reemplazada o complementada oportunamente.
- 2.2. “**Subprocesador**”: significa la persona jurídica, empresa o profesional independiente, que está autorizado por RISCO y puede realizar actividades que implican el procesamiento de datos personales, según lo permitido por las Leyes de Protección de Datos aplicables y estos Términos de procesamiento de datos.
- 2.3. “titular de los datos”, “controlador de datos”, “procesador de datos”, “datos personales”, “violación de datos personales”, “tratamiento” (y “proceso”) y “autoridad supervisora” tendrán el mismo significado que se da en las Leyes de protección de datos.
- 2.4. “**RISCO**”: significa RISCO Ltd. y cualquier entidad dentro del Grupo RISCO que esté involucrada en el procesamiento de datos personales en el curso de la prestación de los Servicios.

#### 3. Obligaciones de RISCO como procesador de datos

RISCO garantiza, se compromete y declara que, en la medida en que procese cualquier dato personal en relación con la prestación de los Servicios hará lo siguiente:

- 3.1. Procesará los datos personales solo y de acuerdo con las instrucciones documentadas del Usuario (que pueden ser enviadas por correo electrónico), incluso con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional fuera del EEE, a menos que sea requerido por las Leyes de Protección de Datos aplicables a las que RISCO está sujeto; en tal caso, RISCO informará al Usuario de ese requisito legal antes del procesamiento, a menos que la ley

prohíba dicha información por motivos importantes de interés público.

- 3.2. En el caso de que, en opinión de RISCO, una instrucción del Usuario infrinja las Leyes de Protección de Datos aplicables, RISCO informará al Usuario de dicha infracción lo antes posible (salvo que así lo prohíban las Leyes de Protección de Datos aplicables).
- 3.3. No obstante lo anterior, el Usuario será responsable de que sus instrucciones documentadas para el procesamiento de datos personales cumplan con las Leyes de Protección de Datos aplicables.
- 3.4. Se asegurará de que las personas autorizadas para procesar los datos personales en nombre de RISCO se hayan comprometido con la confidencialidad o estén bajo una obligación legal y apropiada de confidencialidad.
- 3.5. Adoptará todas las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32 (Seguridad del tratamiento) del RGPD.
- 3.6. Deberá, previa solicitud por escrito del Usuario y al costo del Usuario de acuerdo con la Sección 10.4 que se encuentra a continuación, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, asistir al Usuario con las medidas técnicas y organizativas adecuadas, en la medida en que sea comercialmente razonable, para el cumplimiento de la obligación del Usuario de responder a las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado recogidas en el Capítulo III (Derechos del interesado) del RGPD (la “**Solicitud del interesado**”). En el caso de que RISCO reciba una Solicitud relacionada con los datos directamente del titular de los datos, deberá, a menos que esté prohibido por las leyes de protección de datos aplicables, dirigir la Solicitud del titular de los datos al Usuario, sin embargo, si el Usuario no puede gestionar la Solicitud del titular de los datos, teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento y la información disponible para RISCO, RISCO, a solicitud por escrito del Usuario, gestionará la Solicitud del titular de los datos de acuerdo con las disposiciones de las Leyes de protección de datos aplicables, estos Términos de procesamiento de datos y el Acuerdo de servicio.
- 3.7. Ayudará razonablemente al Usuario a garantizar el cumplimiento de las obligaciones de conformidad con la Sección 2 (Seguridad de los datos personales, artículos 32-34) del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información disponible para RISCO.
- 3.8. A solicitud por escrito del Usuario y por cuenta del Usuario de acuerdo con la Sección 10.4 que se encuentra a continuación, proporcionará al Usuario información y asistencia comercialmente razonables, teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento y la información disponible para RISCO, para ayudar al Usuario a realizar cualquier evaluación del impacto de protección de datos o consulta a una autoridad supervisora que deba realizar en virtud de la Ley de Protección de Datos aplicable de acuerdo con la Sección 3 (Evaluación de impacto de protección de datos y consulta previa - Artículos 35-36) del RGPD.
- 3.9. Teniendo en cuenta la tecnología disponible, el costo de implementación y la naturaleza, alcance, contexto y propósitos del procesamiento, así como los riesgos de variabilidad y severidad de los derechos y libertades de las personas físicas que plantea el procesamiento, se implementará medidas técnicas y organizativas diseñadas para implementar los principios de protección de datos, de manera efectiva e integrar las salvaguardas necesarias en el procesamiento para cumplir con los

requisitos de las Leyes de Protección de Datos, proteger los derechos de los interesados y garantizar y poder demostrar que el procesamiento se realiza de acuerdo con las Leyes de Protección de Datos. Estas medidas se revisarán y actualizarán según sea necesario.

- 3.10. Mantendrá un registro de las actividades de procesamiento realizadas en virtud de estos Términos de procesamiento de datos y los Términos y condiciones, según se requiera de conformidad con el Artículo 30 (registros de actividades de procesamiento) del RGPD.
- 3.11. Luego de la expiración del Plazo de acuerdo con los Términos y condiciones, RISCO borrará o transferirá al Usuario los datos personales que tenga en su posesión y que en ese momento estén disponibles en el entorno de Servicios, en una forma acordada entre las partes, todo a menos que la Ley de Protección de Datos aplicable requiera que RISCO retenga algunos o todos esos datos personales. Después de la devolución de dichos datos personales, RISCO eliminará de inmediato o hará inaccesibles todas las copias de datos personales del entorno de Servicios, excepto las copias de ciertos datos personales que RISCO puede obtener para los fines permitidos o requeridos por la Ley de Protección de Datos aplicable, únicamente por el período requerido por la Ley de Protección de Datos aplicable.
- 3.12. En la prestación de los Servicios al Usuario, RISCO deberá cumplir con las Leyes de Protección de Datos aplicables, en la medida en que dichas leyes impongan obligaciones directamente sobre RISCO como procesador de datos en relación con los Servicios.

#### 4. Notificación de violación de datos personales

Al descubrir o en el momento en que RISCO tenga conocimiento de una violación de datos personales, deberá, tan pronto como sea posible en la práctica, notificar al Usuario de dicha violación para permitirle cumplir con su obligación, si corresponde, de informar la violación a la autoridad de supervisión de conformidad con las Leyes de Protección de Datos. En la medida en que no sea posible proporcionar toda la información al mismo tiempo, la información se puede proporcionar en fases sin más demoras indebidas para que el Usuario pueda cumplir con las obligaciones de notificación de violación de datos que puedan corresponderle en virtud de las Leyes de Protección de Datos aplicables.

#### 5. Inspección y auditoría

- 5.1. El usuario reconoce que RISCO puede utilizar periódicamente auditores externos para verificar la idoneidad de sus medidas de seguridad con respecto al procesamiento de datos personales (la “Auditoría externa”). A solicitud por escrito del Usuario, RISCO le proporcionará un resumen confidencial de la Auditoría externa más reciente para que el Usuario pueda verificar razonablemente el cumplimiento por parte de RISCO con las obligaciones de seguridad y auditoría en virtud de estos Términos de Procesamiento de Datos (el “Informe”). El Informe constituye información confidencial de RISCO.
- 5.2. Si las Leyes de Protección de Datos se aplican al procesamiento de datos personales referidos en el presente, y en la medida en que dicho Informe no esté disponible o sea insuficiente para verificar el cumplimiento por parte de RISCO con las obligaciones de seguridad y auditoría en virtud de estos Términos de Procesamiento de Datos, RISCO permitirá al Usuario o a un auditor designado por el Usuario que realice auditorías (incluidas inspecciones) para verificar el cumplimiento por parte de RISCO con sus obligaciones en virtud de estos Términos de procesamiento de datos (la “Auditoría”). Dicha Auditoría se realizará después de una solicitud previa por escrito de al menos veintiún (21) días hábiles durante el horario comercial regular de una manera que no interfiera con el negocio diario de RISCO y será a expensas del Usuario. La Auditoría tendrá un alcance limitado a asuntos específicos del Usuario y acordados de

antemano que son necesarios para verificar el cumplimiento por parte de RISCO de estos Términos de Procesamiento de Datos. Sin embargo, dicho Usuario (o cualquiera que lo represente) no tendrá acceso a la información relacionada con otros clientes de RISCO y la información sujeta a obligaciones de confidencialidad. El Usuario está sujeto al deber de confidencialidad con respecto a cualquier documentación e información, recibida por RISCO, relacionada con la Auditoría. Si el Usuario nombra a un auditor externo para que realice la Auditoría, dicho auditor externo estará sujeto a un deber de confidencialidad y deberá firmar el habitual acuerdo de no divulgación. La auditoría se realizará no más de una vez al año, a menos que RISCO haya experimentado una violación de datos personales durante los seis (6) meses anteriores a la auditoría.

#### 6. Uso de subprocesadores

El usuario reconoce y acepta que RISCO puede utilizar subprocesadores para la prestación de parte de los Servicios y dicho uso puede incluir el procesamiento de datos personales, todo ello sujeto a los siguientes términos:

- 6.1. RISCO no utilizará ni autorizará a un Subprocesador que procese datos personales sin la autorización previa por escrito, general o específica, del Usuario, autorización que no retendrá, condicionará o retrasará de forma injustificada.
- 6.2. El Subprocesador en el procesamiento de datos personales actuará solo de acuerdo con las instrucciones de RISCO que serán coherentes con las instrucciones de procesamiento del Usuario.
- 6.3. El uso de un Subprocesador por parte de RISCO no aliviará, significará renuncia ni disminuirá ninguna obligación que RISCO tenga en virtud de estos Términos de procesamiento de datos, y RISCO es responsable de los actos y omisiones de cualquier Subprocesador en la misma medida que se consideraría si los actos u omisiones fueran realizadas por RISCO.
- 6.4. RISCO se asegurará de que el Subprocesador esté sujeto a las mismas obligaciones de protección de datos que las especificadas en estos Términos de procesamiento de datos sobre la base de un contrato u otro documento legal de conformidad con la legislación de la UE o la legislación nacional de los estados miembros, en particular proporcionando la Garantías necesarias de que el Subprocesador implementará las medidas técnicas y organizativas adecuadas de tal manera que el tratamiento cumpla con los requisitos de la Ley de Protección de Datos.

#### 7. Transferencia de datos personales a terceros países

RISCO no transferirá, ni permitirá la transferencia, de datos personales a un tercer país fuera del EEE o a una organización internacional a menos que el Usuario haya dado su consentimiento previo por escrito. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario reconoce y consiente que al proporcionar los Servicios (directamente o utilizando Subprocesadores) el procesamiento de datos personales puede implicar transferencias de datos personales fuera del EEE (como la transferencia de datos personales a un país con respecto al cual la Comisión Europea haya tomado una “decisión de adecuación” en relación a las leyes de protección de datos de dicho país), siempre que dicha transferencia cumpla con las Leyes de Protección de Datos (y en particular con el Capítulo V (Transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales) del RGPD).

#### 8. Obligaciones del usuario como controlador de datos

Como parte del uso de los Servicios por parte del Usuario, y de conformidad con el procesamiento de datos personales en este documento, el Usuario garantiza, se compromete y declara lo siguiente:

- 8.1. Cumplirá con todas las obligaciones que se aplican a un controlador de datos en virtud de las Leyes de protección de datos aplicables con respecto al procesamiento de datos personales en el ámbito del uso de los Servicios.

- 8.2. Será el único responsable de tener, en todo momento en que se obtengan los datos personales, una base legal válida para el tratamiento de los datos personales de acuerdo con la Ley de Protección de Datos, y velará por que sus usuarios cuenten con los avisos de privacidad adecuados para las actividades de procesamiento de RISCO en virtud de estos Términos de procesamiento de datos, según lo requieran las Leyes de protección de datos aplicables.

## 9. El análisis de los servicios

- 9.1. RISCO puede (i) recopilar información estadística y de otro tipo relacionada con el rendimiento, funcionamiento y uso de los Servicios, y (ii) utilizar datos del entorno de Servicios en forma agregada para la gestión de operaciones y seguridad, para crear análisis estadísticos y para investigación y fines de desarrollo (colectivamente denominado el “**Análisis de los servicios**”). El análisis de los servicios no incorporará datos personales en una forma que se pueda identificar o servir para identificar a un titular de los datos. RISCO retiene todos los derechos de propiedad intelectual sobre dichos análisis de servicios.

## 10. General

- 10.1. En el caso de cualquier conflicto entre las disposiciones de los Términos y condiciones y estos Términos de Procesamiento de Datos, con respecto al objeto de este documento, prevalecerán los términos de estos Términos de Procesamiento de Datos.
- 10.2. Los recursos que el usuario puede interponer con respecto a cualquier incumplimiento por parte de RISCO de las disposiciones de estos Términos de procesamiento de datos estarán sujetos a cualquier limitación agregada de responsabilidad y procedimientos de indemnización en virtud de los Términos y condiciones.
- 10.3. En el caso de cualquier enmienda a las Leyes de Protección de Datos aplicables que afecten estos Términos de Procesamiento de Datos, las Partes se reunirán y de buena fe discutirán y acordarán las posibles enmiendas a estos Términos de Procesamiento de Datos.
- 10.4. RISCO tendrá derecho a una compensación material y en tiempo, aplicando las tarifas horarias que se acuerden con anticipación por servicios adicionales en cuanto a su desempeño según las Secciones 3.6 y 3.8 de estos Términos de procesamiento de datos.

## תנאים והתניות לשירותי הענן והקישוריות של ריסקו

מסמך זה הינו תרגום לשפה העברית של [המסמך המקורי](#) באנגלית ("המסמך המקורי") והוא עומד לרשותך לצורך נוחות בלבד. המסמך המקורי הוא המסמך המחייב שחל על ההתקשרות בין הצדדים ובכל מקרה של סתירה בין המסמך המקורי לתרגום זה תגברנה הוראות המסמך המקורי.

בלחיצה על כפתור "אני מסכים" או על כפתור או תיבת סימון דומים שמוצגים לך כחלק מתהליך ההרשמה, או בקבלת תנאים והתניות אלו לשירותי הענן והקישוריות של ריסקו בצורה אחרת ("התנאים וההתניות"), בהזמנת השירותים או כאשר תתקין לראשונה את השירותים או תשתמש בהם בדרך אחרת, אתה מסכים להיות מחויב לתנאים והתניות אלו בשמך או בשם הישות שאתה מייצג. אם אינך מסכים להוראות האמורות לעיל בתנאים והתניות אלו עליך להפסיק את התקנת השירותים, הגישה אליהם או השימוש בהם.

תנאים והתניות אלו הם הסכם מחייב בין ריסקו בע"מ, תאגיד ישראלי שמשרדו הרשום בכתובת החומה 14, ראשון לציון, ישראל ו/או כל אחת מחברות הבת והחברות המסונפות שלה (ביחד "ריסקו", "אנחנו", "אנו" או "שלנו") לביןך, כאדם פרטי או בשם החברה או הישות המשפטית האחרת שאתה מייצג כדין ("אתה") והם יחולו על רכישתך את שירותי ריסקו ועל השימוש בהם, לרבות כל היבט של מכירה חוזרת (אם רלוונטי) ו/או התקנה של שירותים אלו.

בקבלת תנאים אלו בשם חברה או ישות משפטית אחרת, אתה מצהיר ומתחייב שאתה מוסמך לקבל תנאים אלו בשם אותה ישות. אתה מצהיר שאתה בן 18 שנים לפחות. ריסקו ואתה תיקראו להלן כל אחד "צד" וביחד "הצדדים".

תנאים והתניות אלו כוללים את התנאים וההתניות של שירותי הקישוריות שמצורפים להלן **כנספת 1**, ומהווים חלק בלתי נפרד מהתנאים וההתניות שיחולו על רכישת כרטיסי SIM ושירותי קישוריות ועל השימוש בהם.

פרטיותך חשובה לנו. אתה מוזמן לעיין ב **מדיניות הפרטיות** שלנו וב **מדיניות העוגיות** שלנו. מאחר שמדיניות הפרטיות ומדיניות העוגיות כפופות לעדכונים תקופתיים, מומלץ שתעיין באופן תקופתי במסמכי מדיניות אלו לעדכונים.

### 1. הגדרות

1.1. "חשבון" משמע חשבון תקף שנוצר בענן של ריסקו על ידי משתמש בהתאם לתנאים והתניות אלו ולכל דרישה נוספת שתהיה בתוקף ליצירת החשבון הרלוונטי.

1.2. "מתקין מורשה" משמע כל אחד שהשלים בהצלחה את תכנית הכשרת המתקנים של ריסקו כפי שתהיה בתוקף באותה עת, ושמורשה כעת להתקין ולתחזק את מוצרי ריסקו.

1.3. "שירותי קישוריות" משמע שירותי הקישוריות שתספק ריסקו באמצעות ספק צד שלישי שאיתו התקשרה ריסקו כדי לספק שירותי קישוריות למשתמשי קצה ("ספק שירותי קישוריות"), כדי לאפשר לשדר קול, SMS ונתונים בין מכשירי משתמש הקצה לבין הענן של ריסקו.

1.4. "משתמש קצה" משמע צד שלישי, אדם או ישות שמורשה לגשת לשירותים ולהשתמש בהם לצורך השימוש המורשה בשירותים בלבד, הכל כפוף לתנאי השירות למשתמשי קצה ובהתאם להם.

1.5. "תנאי השירות למשתמשי קצה" משמע הסכם תנאי השירות למשתמשי קצה שבינך לבין משתמש הקצה שחל על השימוש של משתמש הקצה בשירותים, שניתן למצוא בקישור: [תנאי השירות למשתמשי קצה](#)

1.6. "המועד הקובע" משמע התאריך שבו קיבלת את תנאים והתניות אלו: כשתלחץ על "אני מסכים" או על כפתור או תיבת סימון דומים שמוצגים לך כחלק מתהליך ההרשמה או כשתתקין לראשונה את השירותים או תשתמש בהם, לפי המוקדם מביניהם.

1.7. "עמלות" - כפי שמונח זה מוגדר בסעיף 4 להלן.

1.8. "תחנת ניטור" משמע ישות שמספקת שירותי ניטור לאש או לאירועי פריצה באמצעות הענן של ריסקו.

1.9. "חשבון דייר של תחנת ניטור" משמע חשבון שמוקצה לתחנת ניטור בענן של ריסקו, שאליו מנותבים כל האירועים שמשויכים לחשבון ו/או לחשבונות האישיים שמחוברים לתחנת ניטור זו.

1.10. "הזמנה" משמע ההזמנה שתשלח לנו באמצעות אזור המתקנים בענן של ריסקו ("אזור המשתמש") לרכישה או לחידוש של חבילות השירותים שמוצעות בו. התאריך שבו אתר יחובר לענן של ריסקו ושבט תירשם כמוכר מחדש ייחשב כמועד הקובע של ההזמנה. תנאי השירותים (ים) יתחילו במועד הקובע.

- 1.11. "מוכר מחדש" משמע מתקין מורשה ו/או תחנת ניטור שעוסקת בשיווק ובמכירה של השירותים למשתמשי קצה ו/או למשתמשי קצה מנויים.
- 1.12. "חשבון אישי" משמע החשבון בענן של ריסקו שמשמש את משתמש הקצה כדי לגשת לענן של ריסקו ולהשתמש בו.
- 1.13. "הענן של ריסקו" משמע היישומים והפתרונות המקוונים בשיטת תוכנה כשירות באירוח מבוסס אינטרנט שמעמידה ריסקו לשימוש באמצעות חיבור רשת, תחת השם "הענן של ריסקו" (או שמות אחרים שתגדיר ריסקו מעת לעת), לרבות: (1) אתרי חשבון המשתמש של ריסקו שניתן לגשת אליהם בקישורים: <http://www.riscocloud.com/Express> ו- [www.freecontrolweb.com](http://www.freecontrolweb.com), [www.riscocloud.com](http://www.riscocloud.com) מהם "אתר" וביחד "האתרים"), שאליהם ניתן לגשת דרך כל מחשב או מכשיר נייד; (2) יישומי תוכנה שידועים כ-"היישומים"), שניתנים להורדה למכשיר הנייד של המשתמש (לדוגמה טלפון חכם או טאבלט), וכן ממחשב המשתמש, כדי לגשת לענן של ריסקו; (3) השירותים שניתן לגשת אליהם דרך האתרים והיישומים, כולם לשימוש ביחד עם המוצרים של ריסקו ובדרכים אחרות שמספקת ריסקו; (4) כל העדכונים הקשורים לתוכנה (שעשויים להיות מותקנים אוטומטית) וכן יישומים מבוססי ענן של צד שלישי שמוטמעים כרכיב בלתי נפרד מהענן של ריסקו ופועלים הדדית עם הענן של ריסקו.
- 1.14. "שירותים" משמע שירותי הענן של ריסקו ו/או שירותי הקישוריות שהזמנת, כולל כל שירות שאתה מספק לכל אדם או ישות בקשר לשירותים מוזמנים אלו, בהתאם לתנאים והתניות אלה.
- 1.15. "כרטיס SIM" משמע הכרטיס שמוקצה לו מספר ייחודי שכאשר משתמשים בו במכשיר מתאים מאפשר גישה לשירותי הקישוריות ושימוש בהם ברשת אלחוטית.
- 1.16. "משתמש קצה מנוי" משמע כל משתמש קצה שאתה מחייב אותו על השימוש בשירותים.
- 1.17. "תקופה" משמע משך ההזמנה הרלוונטית כפי שנקבע בהזמנה, שמתחילה במועד הקובע ועד שההזמנה או השירותים מסתיימים כמפורט בתנאים והתניות אלו.
- 1.18. "ספק צד שלישי" - נותן רישיון או ספק צד שלישי שאיתו התקשרה ריסקו כדי לספק שירותים מסוימים.
- 1.19. "משתמש" משמע צד שלישי, אדם או ישות שמורשים לגשת לשירותים ולהשתמש בהם לצורך השימוש המורשה בשירותים בלבד, הכל כפוף לתנאים והתניות אלו ובהתאם להם.
- 1.20. לכל המונחים שמופיעים בתנאים אלו או בנספח אך לא מוגדרים בתנאים אלו תהיה המשמעות המיוחסת להם בנספח הרלוונטי. אם מונח רלוונטי רק לנספח מסוים, יחול המונח רק על נספח זה. מילים בלשון יחיד כוללות לשון רבים (ולהפך). המילים "כולל" ו"לרבות" הן להמחשה ולא מגבילות רק למילים שבאות אחריהן.

## 2. השימוש בשירותים

2.1. הזכות לשימוש. כפוף לתשלום העמלות הרלוונטיות לריסקו על ידך ולציוותך לכל התנאים וההתניות שבתנאים והתניות אלה, ומונתה בתשלום ובציות כאמור: אנחנו מעניקים לך בזה זכות מוגבלת, לא בלעדית, לא ניתנת להעברה, לא ניתנת להמחאה, חוזרת (במסגרת התנאים שבתנאים והתניות אלה), למשך התקופה בלבד, להשתמש בשירותים (כולל להתקין ולתחזק, למכור מחדש ולספק שירותי ניטור למשתמשים ולמשתמשי קצה) כפי שכלולים בהזמנה, למטרה הבלעדית של מתן אפשרות למשתמשים ו/או למשתמשי הקצה האמורים על בסיס זכות אישית, לא בלעדית, לא ניתנת להעברה ומוגבלת (ללא זכות לרישיון משנה), לגשת לשירותים ולהשתמש בהם רק בהתאם לתנאים אלו ולתנאים וההתניות למשתמשי קצה. אתה תשלוט בגישת המשתמשים ו/או משתמשי הקצה לשירותים ותישא באחריות לשימוש שלהם בשירותים בהתאם לתנאים והתניות אלה ולתנאים וההתניות למשתמשי קצה, ותבטיח שהמשתמשים ו/או משתמשי הקצה מציינים לתנאים והתניות אלה ולתנאים וההתניות למשתמשי קצה.

## 2.2. חשבון.

2.2.1. כדי לגשת לשירותים ולהשתמש בהם תיצור חשבון בהתאם לדרישות שיהיו בתוקף באותה עת לפתיחת חשבונות. לאחר השלמת תהליך רישום החשבון, תקבל שם משתמש וססמה כדי לגשת לשירות, ותוכל להשתמש בתכונות השירות. תידרש להגדיר אדם יחיד שיקבל הרשאת מנהל מערכת בחשבונך ("מנהל החשבון") ותודיע לריסקו בכתב על זהות אותו אדם. מנהל החשבון של חשבונך יהיה זכאי להעניק גישה לעובדיך ו/או לספקי השירותים שלך שאתה מעסיק במסגרת השימוש שלך בשירותים ("משתמשים מורשים"). המשתמשים המורשים רשאים להשתמש בשירותים ולצפות במידע ובתוכן שקשורים לחשבונך ולשירותים. אתה נושא באחריות לתחזוקה ולסודיות של כל אישורי האימות הלא ציבוריים של מנהל חשבונך, של המשתמשים המורשים שלך ושל אישורי אימות אחרים שמושיכים לשימוש שלך בשירותים. עליך להודיע לנו מיידית על כל שימוש לרעה אפשרי בחשבונך או באישורי האימות או על כל אירוע אבטחה שקשור לשירותים. אתה תישא



באחריות בלעדית לכל פעולה שביצעו מנהל החשבון שלך, המשתמשים המורשים או כל צד שלישי שמשתמש באישורי האימות שלך.

2.2.2. בין המוכר מחדש לבין משתמש הקצה המנויים של המוכר מחדש יטופלו החשבונות של משתמשי הקצה המנויים רק על ידי המוכר מחדש (כלומר למוכר מחדש תהיה זכות בלעדית לגבות ממשמשי הקצה המנויים תשלום על השירותים ו/או להסיר, לשחרר או לנתק את משתמשי הקצה המנויים מהשירותים). נוסף על כך, אלא אם כן נדרש לעשות זאת לפי צו בית משפט רלוונטי, פסק דין או חוק, ואלא אם כן המוכר מחדש מפר את תנאים והתניות אלה או את הנחיות ריסקו, לא תעביר ריסקו ו/או לא תשחרר את החשבונות של משתמשי הקצה המנויים למוכר מחדש אחר או תטפל במינויים של משתמשי הקצה ישירות ללא הסכמת המוכר מחדש.

2.3. שימוש מוסכם. אתה רשאי להשתמש בשירותים רק בהתאם לתנאים והתניות אלה, כפוף להגבלות שלהלן. למעט כפי שהותר מפורשות בתנאים והתניות אלה ו/או בכל נספח רלוונטי, ולמעט במידה שאתה מורשה לעשות זאת למטרות מכירה מחדש או התקנה של השירותים למשתמשים ו/או למשתמשי קצה בהתאם לתנאים והתניות אלה, לא תבצע את האמור להלן (ולא תרשה או תאשר למשתמש או למשתמש קצה או לצד שלישי לעשות זאת), ישירות או בעקיפין: (א) תשווק, תמכור, תיתן רישיון, תשכיר, תספק או תעמיד לרשות צד שלישי או תפיץ בדרך אחרת, תארח או תנצל בדרך אחרת, ישירות או בעקיפין, את השירותים; (ב) תעתיק, תשנה, תשכפל, תהדר לאחור, תהנדס לאחור, תפרק או תנסה בדרך אחרת לגלות את קוד המקור, קוד האובייקט או מבנה הבסיס, הרעיונות, הידע (know-how) או האלגוריתמים הרלוונטיים לשירותים (או כל רכיב אחר שלהם) או כל תוכנה, תיעוד או נתונים שקשורים לשירותים (או לכל חלק מהם); למעט במידה שאכיפת ההגבלות האמורות לעיל אסורה לפי החוק החל; (ג) תמסגר או תשקף כל תוכן שמהווה חלק מהשירותים; או (ד) תיגש לשירותים ותשתמש בהם כדי (1) לבנות מוצר או שירות מתחרה; או (2) להעתיק רעיונות, תכונות, פונקציות או גרפיקה של השירותים; (ה) תשנה, תתרגם, תיצור עבודות נגזרות שמבוססות על השירותים (למעט במידה שמותרת מפורשות על ידי ריסקו או מורשית במסגרת השירותים); (ו) תשתמש לרעה בשירותים בהכנסה מכוונת של סוסים טרויאניים, תולעים, פצצות לוגיות או חומרים אחרים זדוניים או מזיקים טכנולוגיים ("קוד זדוני"); (ז) תנסה לקבל גישה לא מורשית לשירותים או לכל שרת, מחשב או מסד נתונים שמחובר לשירותים או לתקוף את השירותים באמצעות התקפת מניעת שירותים או התקפת מניעת שירותים מופצת; (ח) תשתמש בשירותים כדי לאחסן או להעביר חומר מפר זכויות או לא חוקי מסיבה אחרת, או כדי לאחסן או להעביר חומר שמפר זכויות פרטיות של צד שלישי; (ט) תסיר, תחסום או תשנה בכל צורה שהיא את סימני המסחר, השמות המסחריים, הודעות זכויות היוצרים או הודעות קניין או סודיות אחרות או סימנים אחרים של ריסקו, שכלולים בשירותים או מוצגים בהם או עליהם; ו/או (י) תשתמש בשירותים כדי להעביר תוכן ו/או שפה בלתי הולמים, מזיקים ו/או פוגעניים.

### 3. תחומי אחריות

3.1. אתה מאשר ומסכים כי אתה האחראי הבלעדי: (א) לספק למשתמשים ולמשתמשי הקצה שירותים מהירים, אדיבים ויעילים ולנהוג מולם בכנות, בהוגנות ובאופן הולם כדי לשמור על שירותים באיכות גבוהה ולתרום למוניטין החיובי של ריסקו; (ב) לא לתת הצהרות והתחייבויות בשם ריסקו או לחייב או לנסות לחייב את ריסקו חוזית או בצורה אחרת מול המשתמשים ומשתמשי הקצה; (ג) להשיג ולתחזק ציוד ושירותים נלווים שדרושים כדי להתחבר לשירותים, לגשת אליהם או להשתמש בהם בדרך אחרת (לרבות בין היתר חומרה, מכשירי תקשורת, מערכת הפעלה, תוכנה, חיבור אינטרנט, רשת וכדומה), שדרושים כדי לאפשר למשתמש ולמשתמשי הקצה לגשת לשירותים שמסופקים במסגרת זו ו/או להשתמש בהם; (ד) לציית לכל החוקים החלים הרלוונטיים לשימוש בשירותים, כולל בין היתר כל החוקים, התקנות והרגולציה החלים בנושא הגנה על מידע אישי או שקשורים בכל דרך לזכויות פרטיות, הקלטת וידאו, ציתות, מעקב והתחייבויות למשתמשי אזעקה; (ה) לשימוש של המשתמש או של משתמש הקצה בשירותים בהתאם לתנאים והתניות אלה ולתנאי השירות למשתמשי קצה ולהבטיח שכל משתמשי הקצה מודעים לתנאים אלה ו/או לתנאי השירות למשתמשי קצה ומצייתים להם. אתה מסכים להיות אחראי ביחד ולחוד לכל פעולה של משתמש ו/או של משתמש קצה שקשורה לשימוש שלהם בשירותים. תספק לריסקו הודעה על כל הפרה של תנאים אלו או של תנאי השירות למשתמשי קצה שביצע משתמש או משתמש קצה, מיד לאחר שנודע לך על הפרה; (ו) לאחר סיום תקופת השירותים לכל משתמש או משתמש קצה, להבטיח כי המשתמש או משתמש הקצה הפסיק להשתמש בכל השירותים; (ז) לספק לריסקו הודעה בכתב על כל טענה, נזקים או עילת תביעה שהועלתה נגדך או נגד ריסקו על ידי משתמש או משתמש קצה; וכן (ח) לספק שירותי התקנה ותחזוקה למשתמשים ו/או למשתמשי הקצה באמצעות מתקינים מורשים באופן בלעדי.

3.2. בלי לגרוע מתחומי האחריות המפורטים בסעיף 3.1 לעיל, אם תשתמש בשירותים לאספקת שירותי תחנת ניטור אתה מתחייב לעמוד בתנאים הבאים:

3.2.1. מידע טכני. תספק לריסקו את כל המידע הטכני הדרוש כדי להקים חשבון דייר תחנת ניטור, כפי שתדרוש ריסקו ("המידע הטכני") ותעדכן את ריסקו על כל שינוי במידע הטכני האמור בהקדם האפשרי.

3.2.2. תמיכת מנהל מערכת. תספק לכל משתמש שחיבר את חשבונותיו לחשבון הדייר של תחנת הניטור שלך תמיכה על בסיס 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה ("תמיכת מנהל מערכת"), שתכלול בין היתר את הדברים הבאים:

- 3.2.2.1 תמיכה ישירה בשאלות שנוגעות לביצוע, לתפקוד או לתפעול של תכונות הענן של ריסקו;
  - 3.2.2.2 מענה ישיר ביחס לכל תקלה;
  - 3.2.2.3 ניהול רשימת פעולות לכל תקלה בתכונות הענן של ריסקו או לכל שאלה שעלתה כולל המידע הנדרש שנאסף במהלך הניתוח שלה;
  - 3.2.2.4 איפוס קווי תקשורת בהתאם לנדרש;
  - 3.2.2.5 שינוי פרמטרים במסגרת הנחיות התמיכה של ריסקו;
  - 3.2.2.6 אספקת עדכונים תקופתיים על מדיניות ותנאי שירות למשתמשים הקשורים;
  - 3.2.2.7 זיהוי ואבחון של תקלות, כולל בדיקה ויזואלית. אם תתרחש תקלה לפני שנרשמה בקשת שירות במרכז הסיוע הטכני של ריסקו ("מרכז הסיוע"), צוות מנהל המערכת (כהגדרתם בהמשך) ומתקין מורשה ינתחו את התקלה כדי לקבוע האם ניתן לפתור אותה ברמת התמיכה שלו/או במסגרת תחומי האחריות שלו. אם צוות מנהל המערכת והמתקין המורשה יכולים לפתור את התקלה הם יבצעו את פעולות התמיכה המתאימות ישירות;
  - 3.2.2.8 ניטור פעולות או הודעות של מערכת מסוימת, איסוף נתונים ו/או קבצים מהמערכת או פעולות דומות כפי שתבקש ריסקו במהלך פתרון התקלה. אתה עשוי גם להתבקש להתקין מעקב, הסרת באגים או תשתיות תוכנה דומות שמספקת ריסקו לאותה מטרה. אתה אחראי לספק את ציוד הבדיקה הדרוש לבדיקת כל דבר שאינו התוכנה של ריסקו.
  - 3.2.2.9 העברת דוחות, יומנים, קבצי מעקב או דוחות דומים שנוצרו על ידי המערכת לריסקו כפי שיידרש כדי לסייע לריסקו בניתוח תקלות ובהחלטה על פעולות התיקון המתאימות.
  - 3.2.2.10 הפעלת יומני אירועים שכלולים בתוך המערכת ו/או התקנת תשתיות הסרת באגים במערכת כפי שתדרוש ריסקו מעת לעת. ניטור יומני האירועים ותשתיות הסרת הבאגים האמורים, איסוף נתונים והעברתם לריסקו לניתוח;
  - 3.2.2.11 פתרון בעיות ויישוב תקלות ובקשות שירות של מנהל מערכת בתחנת ניטור;
  - 3.2.2.12 הפעלת כל מכשירי התקשורת כדי לאפשר לריסקו להתחבר מרחוק;
  - 3.2.2.13 ביצוע בדיקות מערכת בהתאם לבקשת שירות תמיכה של מרכז הסיוע;
  - 3.2.2.14 זיהוי וחקירה של הצעדים הנדרשים כדי לפתור את הבעיה לפני העברתה לריסקו;
  - 3.2.2.15 פתרון בעיות מנהליות שנוגעות לחשבונות ו/או לחשבונות אישיים ולגישה לחשבונות ו/או לחשבונות אישיים;
  - 3.2.2.16 תמיכת מנהל המערכת של מרכז הניטור נדרשת להשתמש במאמצים מסחריים סבירים כדי לפתור תקלות, ובלבד שאם מאמצים אלו לא יובילו לתיקון בזמן, התקלה תועבר מיידית למרכז הסיוע של ריסקו.
- 3.2.3 צוות מנהל המערכת. אתה אחראי להעסיק מספר מספיק של עובדים בעלי הכשרה ("צוות מנהל המערכת") כדי לספק למנהל המערכת תמיכה מקצועית בזמן. עליך למנות נציגים מורשים (כהגדרתם לעיל) בלבד כדי לספק תמיכת מנהל מערכת.
- 3.2.4 מפקח טכני. עליך למנות מפקח טכני ("המפקח הטכני") כחלק מצוות מנהל המערכת. המפקח הטכני יהיה דובר אנגלית ובעל כישורים שקיבל הכשרה ואישור של ריסקו לתפעול, ניהול ותמיכה בענן. המפקח הטכני ישמש כאיש הקשר הראשי מול ריסקו בכל פעולות השירות והתמיכה שיבוצעו במסגרת הסכם זה.
- 3.2.5 ריסקו תקיים מפגשי הכשרה לעובדיך בתנאים שיוסכמו בינך לבין ריסקו בכתב. ריסקו תקיים את מפגשי ההכשרה בהתאם למדיניות ולתכנית ההכשרה שיהיו בתוקף באותה עת. לאחר שישלים העובד שלך מפגש הכשרה בהצלחה, כפי שתקבע ריסקו לפי שיקול דעתה הבלעדי, יאושר עובד זה על ידי ריסקו ("נציג מורשה"). השתתפות העובד שלך בהכשרה תהיה כפופה לחתימת העובד על הסכם סודיות בין ריסקו לבין העובד.

#### 4. סיוע טכני לחשבונות דייר של תחנת ניטור

4.1. זכאות. אם יש לך חשבון דייר של תחנת ניטור, בתקופת ההסכם וכפוף לעמידתך המלאה בתנאים והתניות אלה, תעמיד לרשותך ריסקו את מרכז הסיוע כדי לספק לחשבון הדייר של תחנת הניטור שלך שירותים מסוימים כמתואר בהמשך.

4.1.1. קו עזרה לתקלות. באפשרותך לפנות למרכז הסיוע באמצעות קו עזרה לתקלות שנגיש בטלפון או בדוא"ל ופרטיו יסופקו לך מריסקו. מטרת קו העזרה לתקלות היא לספק אמצעים מהירים ויעילים שיייעו לך לפתור תקלות שקשורות לשימוש בחשבון הדייר של תחנת הניטור. באפשרותך לפנות לקו העזרה לתקלות לאחר שהשקעת מאמצים סבירים של נציג מורשה כדי לפתור את התקלה. בעת דיווח על תקלה למרכז הסיוע הלקוח יספק את המידע הבא לכל הפחות: שם איש קשר, מספר להחזרת שיחה, חומרת התקלה, תיאור התקלה, תיאור הפעולות המתקנות שביצע צוות מנהל המערכת ונהלי גישה מרחוק. על התקלות הבאות יש לדווח לקו העזרה לתקלות גם בטלפון: (1) תקלה שגורמת לכשל מוחלט בשימושיות; או (2) תקלה שיוצרת מצב שמונע לחלוטין את הביצוע של תכונה קריטית אחת או יותר בשירות שמשמש את המשתמש או את משתמש הקצה.

4.1.2. קו עזרה לשאלות טכניות. באפשרותך לפנות למרכז הסיוע באמצעות קו עזרה לשאלות טכניות שנגיש בטלפון או בדוא"ל ופרטיו יסופקו לך מריסקו. מטרת קו העזרה לשאלות טכניות היא לסייע לך בשאלות טכניות כלליות במצבים שלא נובעים מתקלות. באפשרותך להשתמש בקו העזרה לשאלות טכניות כדי לשלוח שאלות ובקשות תמיכה ביחס לנושאים שקשורים לתמיכת מנהל המערכת שלך.

4.2. תנאי שירותי מרכז הסיוע; כתבי ויתור. מרכז הסיוע זמין רק לנציגים המורשים שלך, במטרה לסייע לך להתגבר על בעיות טכניות שעולות כחלק מהשימוש שלך בשירותים. כפוף לעמידתך בהוראות סעיף 3.2 לעיל ולשיתוף הפעולה המלא שלך עם מרכז הסיוע, תנקוט ריסקו מאמצים סבירים כדי לספק לך סיוע מקצועי בזמן אר לא נותנת כל הצהרה והתחייבות ולא מקבלת על עצמה אחריות ביחס לכל השירותים שמספק מרכז הסיוע, לרבות בית היתר זמינות, זמני תגובה ו/או זמני פתרון, ולא תהיה לך כל טענה או דרישה כלפי ריסקו בקשר לכך.

#### 5. עמלות ותנאי תשלום

5.1. עמלות. עמלות השירותים הן אלו שמפורטות בהזמנה ("עמלות"). אתה אחראי לתשלום העמלות הקבועות בהזמנה, במטבע שצוין בהזמנה. ריסקו שומרת על הזכות לשנות את העמלות בכל עת ללא הודעה. שינויים בעמלות ייכנסו לתוקף מיידית ויחולו עליך החל מהרכישה הבאה או החידוש שלך. חובתנו לספק את השירותים תלויה בתשלום העמלות על ידך. באחריותך להבטיח שנקבל את תשלום העמלות במועד. חשבונך וחשבונות המשתמשים ומשתמשי הקצה שלך לא יופעלו או יחודשו עד שישלמו לריסקו כל העמלות העומדות לתשלום. שירותים מסוימים עשויים לעמוד לרשותך בחינם. תוכל להשתמש בשירותים אלו רק במהלך התקופה הנוכחית שלך. עם סיום ההסכם שלך יסתיימו גם שירותים אלו.

5.2. חייבים חוזרים. נוסף על העמלות, תחייב אותך ריסקו מעת לעת חיובים חד פעמיים או לא חוזרים, ואלא אם כן צוין אחרת בהזמנה או בנספח הרלוונטי, על בסיס חודשי עבור חיובים חודשיים חוזרים. ביחס לכל שירותי הקישוריות שיוספקו, אתה מאשר כי מעת לעת עשויים להתרחש חיובי נדידה, לדוגמה עקב קרבה לרשת טלקומוניקציה של צד שלישי, אף אם משתמש הקצה לא נרשם לנדידה באזור השיפוט המסוים שבו התרחשה הנדידה או במפעיל הרשת המסוים שסיפק את שירותי הנדידה.

5.3. תנאים ואמצעי תשלום. התשלומים ייפרעו בהתאם לאמצעי התשלום, לתנאי התשלומים, למטבע ולתנאי התשלום האחרים שפורטו בהזמנה. במהלך תהליך ההזמנה, במקרה של תשלום בכרטיס או באמצעות מערכת/ממשק/שירותי שער תשלומים שמסופקים לעסקאות כרטיסים, תתבקש לספק את פרטי הכרטיס שלך שיאומתו. בשליחת הזמנה אתה מסמיך את ריסקו לאמת את הכרטיס שלך (באספקת אימות ואישור מהמנפיקים, מאיגודי כרטיסים ו/או ממסלקות צד שלישי) ולחייב אותו בסך כל סכום הזמנתך. אם מנפיק אמצעי התשלום שלך יסרב לאשר את העסקה לריסקו, לא נהיה אחראים לאי אספקת השירותים. במקרים מסוימים, מנפיק אמצעי התשלום שלך עשוי לגבות ממך עמלת עסקה זרה או עמלות אחרות, שיתווספו לסכום הסופי שיופי בדוח הבנק שלך או שירשמו כחיוב נפרד. לריסקו אין שליטה על עמלות אלו. אתה מאשר ומסכים כי פרטי התשלום שלך יאוחסנו אצל ספק התשלומים שלנו כדי לעבד תשלום על כל שירותי ריסקו שתרכוש או שתחדש. אתה אחראי לשמירת אמצעי תשלום פעיל אחד לפחות בתיק. אנחנו שומרים על הזכות לקבוע אמצעי תשלום חלופי כעיקרי אם נקבע שהאמצעי הקיים לא פעיל מכל סיבה שהיא. באפשרותך לנהל את אמצעי התשלום שלך באזור המשתמשים של ריסקו. אתה מאשר שכל אמצעי תשלום שאתה משתמש בו ו/או מוסיף לתיק הוא שלך או שהבעלים של הכרטיס הסמיך אותך מפורשות להשתמש בו לרכישה.

5.4. עיכוב תשלום. במקרה של עיכוב בתשלום של עמלה שהגיע זמן פירעונה, מכל סיבה שהיא, אנו עשויים לנסות לגבות תשלום מאמצעי התשלום שבתיק, להשעות ו/או לסיים את שירותיך ולהמשיך בגביית העלויות שנגרמו לריסקו, לרבות בין היתר הוצאות משפטיות ושכר טרחה סביר לעו"ד של ריסקו. איננו אחראים לכל מחיקה או אובדן של נתוני משתמש או משתמש קצה (כהגדרתם להלן) או של הנתונים שלך בעקבות השעיה או סיום של השירותים.

5.5. חשבוניות. החשבוניות עומדות לפירעון מיד עם קבלתן. ריסקו שומרת על הזכות להשעות ו/או לסיים את השירותים עד שיבוצע תשלום. בקבלת תנאים והתניות אלה מאשר בזה לריסקו לשלוח לך חשבוניות אלקטרוניות בכתובת הדוא"ל שצוינה באזור המשתמש שלך. את תרצה לקבל חשבוניות בנייר פנה אלינו דרך אזור המשתמש שלך. אם ישעו השירותים באשמתך מכל סיבה שהיא, העמלות ימשיכו להצטבר עד לסיום או לתום התקופה. אם תסבור שיש טעות בחשבונית עליך ליצור איתנו קשר בכתב מיידית. כל אחד מהצדדים מסכים לשתף פעולה בתום לב כדי לפתור את כל מחלוקות התשלום. אם תפנה לחברת כרטיס האשראי שלך ותבצע "הכחשת עסקה" על בסיס מחלוקת זו, אנו עשויים להשעות את השירותים עד לפתרון המחלוקת. כדי להפעיל מחדש את השירותים שלך, תידרש תחילה לשלם את כל העמלות שמגיעות לתשלום.

5.6. תמחור ואחריות על חיובים וגבייה. כל העמלות, התעריפים והחיובים שתגבה ממשתמשים ו/או ממשתמשי קצה מנויים עבור השירותים יקבעו בלעדית על ידך, ולא תהיה לריסקו כל סמכות או אחריות לקבוע עמלות או סכומים אחרים אלו. אתה תהיה אחראי בלעדי (וריסקו לא תישא בכל אחריות) לחיוב או לגביית העמלות או הסכומים האחרים הללו מהמשתמשים וממשתמשי הקצה המנויים. בקשר לפעולות עלו תפעל בכל ההיבטים מטעם עצמך ותהיה אחראי לעניינים כגון אימותי אשראי, הפקדות, חיובים, גבייה, חובות רעים וכל שימוש בלתי מורשה בשירותים על ידי המשתמשים ומשתמשי הקצה המנויים או מטעמם.

5.7. מסים. כל העמלות שרשומות באתרנו לא כוללות את המסים החלים, אלא אם כן צוין אחרת במפורש. אתה אחראי לכל המסים שמוטלים על השירותים.

6. שינוי, השעיה או סיום של השירותים

6.1. אם לא יהיה לך עוד צורך בשירות שרכשת או שאינך מרוצה מביצועיו, תוכל לבטל אותו בכל עת. אנו ממליצים שבקשות ביטול ישלחו באמצעות אזור המשתמש שלך.

6.2. אתה מסכים כי ריסקו (או כל אחד מהספקים, מנותני הרישיון מצד שלישי, מהמשכירים או מספקי צד שלישי של ריסקו), לפי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית בכל עת לשנות, להשעות או להפסיק את השירותים או חלק מהם בהודעה או ללא הודעה, מכל סיבה, לרבות בין היתר סיבות אבטחה, כשל מערכת, תחזוקה ותיקונים או אי זמינות שירות של ספק צד שלישי. אתה מסכים כי לא נהיה אחראים כלפיך או כלפי כל משתמש ו/או משתמש קצה או צד שלישי אחר בגין כל שינוי, השעיה או הפסקה של השירותים או של חלק מהם. לא נישא באחריות אם השירות שלנו לא יהיה זמין בכל עת או לכל תקופה. אתה מסכים כי אתה או כל משתמש ו/או משתמש קצה או צד שלישי אחר לא תהיו זכאים לכל החזר או הנחה עבור שינוי, השעיה או הפסקה כאמור. ריסקו לא נותנת כל התחייבות מסוימת לזמן פעולה של השירותים.

6.3. אתה מסכים עוד כי בכל עת ריסקו (או כל אחד מהספקים, מנותני הרישיון מצד שלישי, מהמשכירים או מספקי צד שלישי של ריסקו) רשאית להשעות או לסיים את זכויותיך ו/או הזכויות של המשתמשים ו/או משתמשי הקצה או כל צד שלישי אחר שלך) לגשת לשירותים או להשתמש בהם או בחלק מהם, בלי לגרום לכל חובה או חבות של ריסקו, אם: (א) עבר מועד התשלום של סכום שמגיע ממך לריסקו במסגרת תנאים והתניות אלה; (ב) ריסקו תקבל דרישה משפטית או דרישה ממשלתית אחרת, זימון לדין או בקשה מרשות אכיפת חוק שדורשת מריסקו מפורשות לעשות זאת או שמשמע ממנה באופן סביר שריסקו נדרשת לעשות זאת; או (ג) ריסקו תאמין לפי שיקול דעתה הסביר כי: (1) אתה או כל משתמש ו/או משתמש קצה לא עמדתם כל אחד מהתנאים וההתניות האלה ו/או בתנאים וההתניות למשתמשי הקצה או שניגשתם לשירותים או השתמשתם בהם מעבר להיקף הזכויות שמוענקות או למטרה שלא מאושרת במסגרת תנאים והתניות אלה; או (2) אתה או כל משתמש ו/או משתמש קצה הייתם, או שאתם כעת או שסביר שתהיו מעורבים בפעילות הונאה, הטעיה או פעילות לא חוקית ביחס או בקשר לכל אחד מהשירותים. סעיף 6.4 זה לא מגביל את זכויותיה או תרופותיה האחרות של ריסקו, לפי חוק או לפי תנאים אלה. יש לנו הזכות להשבת את חשבונך או את חשבונות המשתמשים ו/או משתמשי הקצה שלך בכל עת.

6.4. ריסקו תנקוט מאמצים מסחריים סבירים כדי למזער את התדירות והמשך של השעיה כזו (במידה שהשעיה כאמור היא ביוזמתנו) וכאשר יש אפשרות סבירה לכך לספק לך הודעה מוקדמת על השעיה כאמור. ריסקו לפי שיקול דעתה הסביר רשאית להפעיל מחדש את השירותים המסופקים שהושפעו לאחר שלפי שביעות רצונה פסקו כל ההפרות עם ביטחון הולם שהפרות אלו לא יחזרו בעתיד. נוסף על כך, ריסקו רשאית לשנות או להשעות את אספקת השירותים במסגרת הסכם זה אם לפי שיקול דעתה הסביר של ריסקו שינוי או השעיה אלו נחוצים או רצויים כדי (א) לצייט לתקנות או לחוק החלים או לבקשת רשות ממשלתית או רשות אכיפת חוק; (ב) לשמר את האבטחה של השירותים הרלוונטיים; (ג) למנוע או להפחית סיכון מידי לנזק או כל מצב אחר שעשוי לסכן את יכולתה של ריסקו לספק שירותים, בהתאם לתנאים והתניות אלה, למשתמשים אחרים של ריסקו; או (ד) לשלול מצב מסוכן, וריסקו תספק לך הודעה על כל שינוי או השעיה כאמור במידת האפשר ובמועד האפשרי.

6.5. אין באמור כאן כדי להפחית מזכותה של ריסקו להשעות זמנית את השירותים בשל כל הפרה או הפרה נחשדת שלך או של משתמש ו/או משתמש קצה, במתן הודעה מראש בכתב של 14 ימים.

6.6. תידרש להמשיך לשלם את כל העמלות והסכומים האחרים שיגיע מועד פירעונם במהלך תקופת ההשעיה כאמור לעיל.

#### 6.7. השפעת סיום או ביטול השירותים

6.7.1. בכל מקרה של סיום או ביטול של השירותים שהוזמנו לפני תום התקופה, תמשיך להיות חייב בתשלום כל העמלות והסכומים האחרים המגיעים לתשלום לריסקו, שהתרחשו במועד הקובע של הביטול או הסיום האמור או לפניו, וטרם שולמו, וכן ריבית עליהם (אם רלוונטי).

6.7.2. בלי לגרוע מהאמור לעיל, אם תבטל את השירותים בהתאם להוראות סעיף 6.1 לעיל, יחול האמור להלן: (1) אם תשלם את העמלות לריסקו מראש על בסיס חודשי (או בסיס תקופתי אחר כפי שיוסכם על ידי ריסקו), ריסקו תפסיק לגבות ממך מהחודש שלאחר החודש שבמהלכו בוטלו השירותים (ולא תקבל החזרים חלקיים או יחסיים על החודש שבו הודעת על ביטול השירותים); או (2) אם תשלם לריסקו את העמלות לכל השנה בתשלום מלא אחד לפני השימוש, תחזיר לך ריסקו או תזכה אותך בסכומים השווים לעמלות עבור התקופה הנותרת שבמהלכה לא תשתמש בשירותים (כלומר סכום ההחזר/זיכוי יכסה את מספר החודשים שנותרו מהחודש שלאחר ביטול השירותים עד לסוף התקופה המקורית). במידה המרבית האפשרית לפי החוק החל, תרופה זו היא התרופה היחידה והבלעדית שלך במקרה שתחליט לבטל את השירותים. אנחנו ניישם כל בקשת החזר באמצעות אותם אמצעי תשלום שבהם השתמשת בעסקה הראשונית, אלא אם כן נסכים מפורשות אחרת. ריסקו אינה אחראית לעיכובים בהחזרים שנגרמו עקב מוסדות עיבוד או עקב תום התוקף של אמצעי התשלום המקורי. בהסכמתך המוקדמת אנחנו רשאים לעבד החזר כזיכוי שיתווסף לחשבוןך לשימוש ברכישות עתידיות ו/או חידושים של שירותינו.

6.7.3. עד המועד הקובע של תום התוקף או הביטול לפי תנאים אלה לכל המאוחר, תפסיק להשתמש (ותוודא שכל המשתמשים ומשתמשי הקצה מפסיקים להשתמש) בכל השירותים שסופקו במסגרת תנאים והתניות אלו ו/או במסגרת התנאים וההתניות למשתמשי קצה.

6.7.4. כל הזכויות והתרופות של כל אחד מהצדדים במקרה של הפרה הן מצטברות ולא באות במקום זכויות ותרופות אחרות של הצדדים.

6.7.5. על אף תום התוקף או הסיום של תנאים והתניות אלה, הזכויות והחובות של הצדדים הקבועות בתנאים והתניות אלה שלפי תנאיהן נשארות בתוקף לאחר סיום תנאים והתניות אלה ימשיכו לעמוד בתוקף מלא מעבר למועד הקובע של תום התוקף או הסיום של תנאים והתניות אלה, כולל סעיפים: 6.7, 4-10, ו-12.

#### 7. פרטיות והגנת מידע

7.1. אנחנו מעבדים מידע על המשתמשים ומשתמשי הקצה בהתאם למדיניות הפרטיות שלנו ולמדיניות העוגיות שלנו. ריסקו תחזיק אמצעים טכניים וארגוניים מתאימים להגנה על אבטחת המידע והנתונים האלקטרוניים ששולח משתמש הקצה לשירותים ("**מידע של משתמש קצה**").

7.2. במידה שריסקו מעבדת מידע אישי (כהגדרתו בתנאי עיבוד המידע) שמסרת לנו או שנמסר לנו מטעמך או נשלח על ידך או עבורך לענן של ריסקו, יחולו התנאים של תנאי עיבוד המידע של ריסקו שמצורפים בזה **כנספח 2 ("תנאי עיבוד המידע")** והצדדים מסכימים לעמוד בכל תנאי. הצדדים מאשרים ומסכימים שביחס לעיבוד מידע אישי, ריסקו היא מעבדת מידע והמשתמש הוא בעל השליטה במידע.

#### 8. זכויות קניין רוחני

8.1. ריסקו נשארת הבעלים של כל זכויות הקניין הרוחני שקשורות לאספקת השירותים. ריסקו מעניקה לך רישיון לא בלעדי, לא ניתן להעברה ומוגבל לגשת לשירותים ולהשתמש בהם במהלך התקופה. כל סימני המסחר, שמות המוצרים, השירותים, התוכנה, התוכן, התמונות, הגרפיקה, הסרטונים שבאתרנו וסמלי הלוגו ("**התוכן של ריסקו**") שבשימוש ריסקו הם בבעלות ריסקו או ניתנו לה ברישיון. אתה מאשר ומסכים לא לשנות, להעתיק, לשכפל, להוריד, להעביר, להפיץ, למכור, לתת ברישיון, לפרסם, לשדר, ליצור יצירות נגזרות מהתוכן או לאחסן את התוכן של ריסקו למטרות שאינן שימוש בשירותינו, ללא הסכמתנו המפורשת מראש ובכתב.

8.2. אלא אם כן נקבע אחרת בתנאים והתניות אלה, אתה תהיה הבעלים של כל הזכויות, הקניין והעניין במידע שאתה ממקם בשירותים שלנו בעקבות השירותים. אם תשלח לנו משוב בנוגע לרעיון ולהצעות שלך הקשורים לשירותים, תהיה לנו הזכות להשתמש במידע זה כדי לשפר את התהליכים העסקיים שלנו. אין לך זכות לקניין רוחני כלשהו על סמך שיפור בעסקינו שמבוסס על משוב זה.

9.1. אחריות. השירות, התוכן של ריסקו וכל המידע שכלול בשירותים או מוצע באמצעותם מסופקים לנוחותך כפי שהם (AS IS) ולפי זמינותם (AS AVAILABLE) ללא הצהרות והתחייבויות מכל סוג. עצות או מידע שקיבלת מריסקו או באמצעות השירותים, בין אם בעל פה ובין אם בכתב, לא יוצרים כל אחריות.

9.2. ללא בטיחות חיים או שימושים קריטיים של השירותים. אתה מאשר ומסכים שהשירותים, בין אם לבדם ובין אם בממשק עם שירותי צד שלישי, לא מוסמכים לתגובה בחירום. ריסקו לא מתחייבת או מצהירה כי השימוש בשירותים עם מוצר או שירות של צד שלישי ישפיעו על רמת הבטיחות או יגבירו אותה. **אתה מבין כי השירותים, בין אם לבדם ובין אם בממשק עם שירותי צד שלישי, אינם מערכת הודעות חירום בניטור צד שלישי - ריסקו לא תשלח רשויות חירום לביתך במקרה חירום.** נוסף על כך, אנשי הקשר לתמיכה וטיפול במשתמש הקצה של ריסקו לא נחשבים לפתרון מציל חיים לאנשים בסיכון בביתם, ואינם תחליף לשירותי חירום. יש להפנות את כל אירועי החירום וסכנת החיים לשירותי התגובה המתאימים.

9.3. אחריות להודעות. על אף שמטרתנו היא שהשירותים יהיו מהימנים וזמינים ברמה גבוהה, השירותים לא נועדו להיות מהימנים וזמינים 100% מהזמן. השירותים כפופים להפרעות וכשלים תקופתיים מסיבות שונות מעבר לשליטתה של ריסקו, כולל הפסקות לסירוגין ב-Wi-Fi, זמן פעילות של ספק שירות, הודעות ומפעילי טלפון נייד, בין היתר. אתה מאשר הגבלות אלה ומסכים כי ריסקו אינה אחראית לכל נזק שלכאורה נגרם עקב הכשל או העיכוב של השירותים. **אתה מסכים כי לא תסתמך על השירותים למטרות קריטיות או למטרות בטיחות חיים.** הודעות טלפון נייד בקשר למצב ולהתראות במוצרי ריסקו שלך ניתנות למטרות מידע בלבד - הן לא תחליף למערכת הודעות חירום בניטור צד שלישי. המידע שמספקת ריסקו בנושא מה לעשות במקרה חירום מבוסס על מקורות בטיחות מוסמכים, אך אין לריסקו אפשרות לספק מידע מסוים בקשר למצב בביתך או במקום אחר. אתה מאשר כי באחריותך ללמוד בעצמך כיצד להגיב למקרה חירום ולהגיב בהתאם לנסיבות המסוימות של המצב.

9.4. מוצרים ושירותים של צדדים שלישיים. השירותים נסמכים על או פועלים במשותף עם מוצרים ושירותים של צד שלישי, כמו לדוגמה אחסון מידע, סינכרוניזציה ותקשורת באמצעות ספקי שירות ענן והודעות למכשיר נייד באמצעות ספקי מערכת הפעלת טלפונים ניידים ומפעילי טלפון נייד. מוצרים ושירותים של צד שלישי הם מעבר לשליטתה של ריסקו, אך פעולתם עלולה להשפיע או להיות מושפעת מהשימוש ומהמהימנות של השירותים. אתה מאשר ומסכים כי: (1) השימוש והזמינות של השירותים תלויים בספקי מוצר מצד שלישי ובספקי שירותים; (2) השירותים והמוצרים של הצד השלישי עלולים לא לפעול באופן מהימן 100% מהזמן והם עלולים להשפיע על הדרך שבה השירותים פועלים; (3) ריסקו אינה אחראית לנזקים ולאובדן עקב הפעולה של המוצרים והשירותים של הצד השלישי.

9.5. שידור נתונים וזמינות שירותים. אתה מאשר ומסכים עוד כי: (1) המוצר עשוי לשדר לך נתונים בעזרת שימוש בשירות או בציוד תקשורת אחד או יותר, כולל בין היתר רשת טלפון, כבלי טלוויזיה, סיבים אופטיים או צורה כל שהיא של תקשורת אלחוטית (לדוגמה סלולרית או צורה אחרת של שידור רדיו); (2) חלק מהשירותים ומציוד התקשורת האלו עשויים לגשת אל או לכלול את האינטרנט, קווי חברת חשמל, רשת מקומית או צורה אחרת של רשת מחשבים כדי לשדר או לאחזר מידע; (3) במקרה של נתונים שמשודרים ברשת טלפון, קיימים סוגים שונים של שירותי קו טלפון; (4) במקרה של נתונים שמשודרים בציוד או בשירות תקשורת אלחוטית, שירותים או ציוד אלו הם בעייתיים מטבעם ויכולים להיות מושפעים או מעוכבים עקב הפרעה, תנאים אטמוספריים, חשמל סטטי, תפעול מערכת שידור וכדומה; (5) יכולת המוצר לשדר או לקבל נתונים וזמינות השירות תהיה תלויה בדברים הבאים: (א) חברת החשמל, המחשב שלך, המכשיר הנייד, החיווט הביתי, רשת ה-Wi-Fi הביתית, חיבור בלוטות' וציוד קשור אחר; (ב) האינטרנט שלך וספק האינטרנט שלך; (ג) מפעיל הטלפון הנייד שלך. בהתאם לכך, אתה מבין, מאשר ומסכים כי המוצר אינו חסין מטעויות ושידור וקבלת הנתונים מהמוצר, כולל בין היתר נתוני וידאו אם זמינים במוצר ללא קשר לסוג השידור שבשימוש, עשויים להיות מופרעים, נעקפים או להיפגע בדרך אחרת, ומאחר שהבטחת שידור הולם היא מעבר לשליטתה של ריסקו, אתה אחראי בלעדית להבטחת שידור הולם.

9.6. כתב ויתור. במידה המרבית המותרת לפי החוק החל, למעט כפי שקבוע מפורשות בתנאים אלה, ריסקו, החברות המסונפות שלה, בעלי המניות בה, הדירקטורים שלה, מנהליה, עובדיה, נותני הרישיון שלה וספקיה ("צדדי ריסקו") לא נותנים ומכחישים בזה כל אחריות אחרת מכל סוג שהוא, מפורשת או משתמעת, חוקית או אחרת, לרבות בין היתר כל אחריות לסחירות, להתאמה לשימוש או למטרה מסוימים, לבעלות, לדיוק או לאי-הפרה. בלי להגביל את כלליות האמור לעיל, צד של ריסקו מכחיש מפורשות כל מצג או אחריות שהשירותים, או השימוש בהם, יעמדו בדרישותיך; יתאימו לרשת הביתית שלך, למחשב שלך או למכשיר הנייד שלך; או יהיו זמינים, מאובטחים, ללא פגמים, שגיאות או קוד זדוני, או נטולי הפרעות. ריסקו לא מתחייבת, מאשרת, מבטיחה או נוטלת אחריות לכל מוצר או שירות שמציע צד שלישי באמצעות השירותים או בקשר אליהם (כולל בין היתר מוצרים ושירותים של צד שלישי הקשורים לענן של ריסקו), וריסקו לא תהיה צד או תפקח בדרך כלשהי על כל עסקה בינך לבין ספקי צד שלישי של שירותים אלו.

9.7. אזורי שיפוט מסוימים לא מאפשרים החרגה של אחריות מסוימת, כתבי ויתור והחרגות מסוימות במסגרת תנאים והתניות אלו, ולכן ייתכן שהוראות אלו בתנאים וההתניות לא יחולו עליך.

10. הגבלת אחריות

10.1. הגבלה כללית. במידה שמותרת לפי החוק החל, ללא קשר לבסיס המשפטי או הצודק של כל טענה, בשום מקרה לא יהיה צד של ריסקו חייב או אחראי לכל נזק או אובדן שנובעים מטעות, השמטה, הפרעה או פגם בשירותים או במוצרים, שנגרמו על ידך או על ידי משתמש או משתמש קצה או צד שלישי אחר, או כאשר נגרמו עקב כוח עליון, שרפה, מלחמה, מהומות, רשויות ממשלתיות, מחדל של ספק צד שלישי או סיבות אחרות שמעבר לשליטת ריסקו.

10.2. נזקים מקריים. במידה שמותרת לפי החוק החל, בשום מקרה לא יהיה צד של ריסקו אחראי כלפי כל אדם לכל נזק או אובדן עקיפים, תוצאתיים, מקריים, עונשיים, לדוגמה או מיוחדים שנובעים מתנאים והתניות אלה או קשורים אליהם בצורה כלשהי ו/או שנגרמו בקשר לשירותים, לרבות בין היתר לכל נזק עקב נתונים לא מדויקים או נתונים שאבדו, אובדן שימוש או אחריות לשימוש בשירות או במוצרים או בתוכנם, חוסר זמינות (כולל בין היתר חוסר תקשורת ואינטרנט), או הפרעות בשידור, כל הפרעה בשירות, תחזוקה או אחרת, בין אם אחריות זו נובעת מטענה המבוססת על חוזה, אחריות, נזיקין (כולל רשלנות), אחריות לשירותים או אחרת, אף אם קיבל הודעה על הנזקים האלו, ואף אם הצד של ריסקו קיבל ייעוץ על הנזקים האלו, צפה אותם או סביר שהיה צופה אותם. נוסף על כך, למעט כפי שנקבע מפורשות בתנאים והתניות אלה, בשום מקרה לא יהיה צד של ריסקו אחראי במסגרת תנאים אלה לכל שירות של ספק צד שלישי שנרכש או מסופק על ידי ריסקו במסגרת תנאים אלה או נמצא בשימוש של ריסקו או מטעמה כדי לספק את השירותים.

10.3. תקרה כספית. בשום מקרה לא תעלה החבות של צד של ריסקו במסגרת תנאים והתניות אלה, במצטבר, על סך כל העמלות ששולמו על ידך בפועל, ביחס לשירותים המסוימים שמהם נבעה חבות זו, במהלך שנים-עשר (12) החודשים שקדמו לטענה. במקרה שהגבלת חבות זו אינה אכיפה לפי החוק החל, תהיה ריסקו זכאית להגבלת החבות המקסימלית המותרת.

10.4. מאחר שחלק מאזורי השיפוט לא מאפשרים את ההחרגה או ההגבלה של חבות בסוגי נזקים מסוימים, חלק מההגבלות שלעיל עשויות שלא לחול עליך. באזורי שיפוט אלה, חבותנו מוגבלת והאחריות מוחרגת במידה המרבית המותרת בחוק, אך בכל מקרה, לא תעלה על 1000.00 דולר ארה"ב.

10.5. הוראות הגבלת חבות אלו יישארו בתוקפן לאחר סיום או תום התוקף של תנאים והתניות אלה ו/או של השימוש שלך בשירותים.

11. קישור לאתרים וקישורים שמסופקים באתרים

11.1. קישור לאתרינו. אתה רשאי לקשר לעמוד הבית של אתרינו, ובלבד שתעשה זאת בדרך הוגנת וחוקית שלא מזיקה למוניטין שלנו או מנצלת אותו, אך אינך רשאי לשים קישור בדרך שתציע כל צורה של שותפות, אישור או תמיכה מצידנו כשאלו לא מתקיימים. אין לבצע מסגור של שירותנו באתר אחר, ואינך רשאי ליצור קישור לכל חלק מהשירות שלנו למעט לעמוד הבית ללא הסכמתנו מראש ובכתב. אנו שומרים על הזכות לבטל הרשאה לקישורים ללא הודעה.

11.2. קישורים של אתרי צד שלישי שכלולים באתרינו. האתרים עשויים לכלול קישורים לאתרי אינטרנט אחרים שמפעלים על ידי צדדים שלישיים ("אתרי צד שלישי") והפניות לספקי צד שלישי ("ספקים מופנים"). אתרי צד שלישי וספקים מופנים אלו אינם בשליטתנו. ריסקו מספקת קישורים והפניות אלו לשם נוחות בלבד ולא בודקת, מאשרת, מפקחת, תומכת, אחראית או נותנת כל הצהרה ביחס לאתרי צד שלישי ולספקים מופנים אלו. שימושך באתרי צד שלישי אלו הוא באחריותך.

12. שונות

12.1. הגבלת זמן לטענות. אינך רשאי ואתה מוותר בזה על כל זכות להעלות טענה נגד ריסקו שנובעת מתנאים והתניות אלו או קשורה אליהם יותר משנתיים לאחר (1) שעלתה עילת התביעה; או (2) התאריך שבו נהיית מודע לטענה או שהיית אמור להיות מודע אליה באופן סביר, אם מאוחר יותר.

12.2. כוח עליון. ריסקו לא תהיה אחראית לכל עיכוב או כשל בביצוע איזו מהתחייבויותיה בתנאים אלה אם העיכוב או הכשל הם עקב אירועים שמעבר לשליטתה הסבירה של ריסקו, כמו שביתות, מצור, מלחמה, טרור, מהומות, אסונות טבע, סירוב של רשות ממשלתית לרישיון, אי יכולת או סירוב של ספקי צד שלישי לספק לריסקו שירותי בסיס שנחוצים לפעולת ריסקו או כל סיבה אחרת שהיא שמעבר לשליטתה הסבירה של ריסקו.

12.3. הדין החל וסמכות שיפוט. על תנאים והתניות אלה חלים דיני ישראל והם יפורשו לפיהם, ללא קשר לכלליה החלים על ברירת דין, כפי שחלים על הסכמים שנעשו, נחתמו ובוצעו במלואם בישראל, למרות מקום המגורים שלך או

שלנו בפועל. בתי המשפט המוסמכים במחוז תל אביב-יפו בישראל יהיו בעלי סמכות שיפוט בלעדית בכל מחלוקת שתעלה בקשר לתנאים והתניות אלה, ובלבד שלכל צד תהיה הזכות לבקש סעד מניעתי ואכיפת פסקי דין בכל בית משפט מוסמך, בכל מקום.

12.4. שלמות ההסכם: סדר קדימויות. תנאים והתניות אלה והמידע שכלול בתנאים והתניות אלה בהפניות בכתב (כולל הפניות למידע בכתובת URL או הפניה למדיניות), יחד עם ההזמנה וכולל כל הנספחים, מהווים את ההסכם המלא והשלם בין הצדדים על השירותים שהזמנת, והם מחליפים את כל ההבנות, ההסכמים, ההצעות והמצגים הקודמים או המקבילים בין הצדדים, בין אם בכתב ובין אם בעל פה, שנוגעים לנושא ההסכם. התנאים וההתניות וההזמנה יגברו ויחליפו את התנאים בכל הזמנת רכש קודמת או בכל מסמך שאינו של ריסקו. ככאלה, לא יחולו תנאים והתניות מודפסים מראש, שלא נדונו או אחרים שמאושרים, נמסרים או כלולים בהזמנות הרכש שלך או בכל מסמך שאינו של ריסקו. במקרה של סתירות או ניגוד בין תנאים והתניות אלה לבין הנספח, סדר הקדימויות יהיה כאמור להלן: (1) הזמנת ריסקו, (2) תנאים והתניות אלה, (3) הנספח הרלוונטי.

12.5. יחסים בין הצדדים. תנאים והתניות אלה לא יוצרים שותפות, זיכיון, מיזם משותף, סוכנות, נאמנות או יחסי העסקה בין הצדדים.

12.6. אי-תלות בין סעיפים. אם הוראה כלשהי בתנאים והתניות אלה תיקבע על ידי בית משפט מוסמך כנוגדת את החוק, תשונה הוראה זו על ידי בית המשפט ותפורש באופן שישיג במידה הרבה ביותר את מטרות ההוראה המקורית במידה המרבית המותרת בחוק, ויתר ההוראות בתנאים והתניות אלה יישארו בתוקף.

12.7. אי-ויתור. כל שינוי, תיקון או ויתור על איזו מההוראות בתנאים והתניות אלה לא יהיו תקפים אלא אם כן נעשו בכתב ונחתמו או הוסכמו אלקטרונית על ידי הצד שנגדו נעשה השינוי, התיקון או הויתור.

12.8. המחאה. אינך רשאי (ולא תאשר לכל אדם, משתמש ו/או משתמש קצה) להמחות את זכויותיך או התחייבויותיך בתנאים אלה, בין אם לפי חוק ובין אם בדרך אחרת, ללא הסכמת ריסקו מראש ובכתב. כפוף לאמור לעיל, תנאים אלה יחייבו ויזכו את הצדדים, את ממשיכיו של כל צד ואת הנמחים המורשים של כל צד. ריסקו רשאית להעביר, להמחות, להעביר בקבלנות משנה או לפעול בדרך אחרת עם הזכויות ו/או ההתחייבויות שלנו במסגרת תנאים אלה ללא הודעה לך או קבלת הסכמתך.

**אנחנו עשויים לשנות מעת לעת את התנאים וההתניות האלה. כל שינוי ייכנס לתוקפו בתאריך שפורסם או כפי שנודיע לך, אך בשום מקרה פחות מ-30 ימים לאחר התאריך שבו פרסמנו הודעה על שינויים או תיקונים אלה (למעט במקרה של תכונות או פונקציות חדשות, שעשויות להיכנס לתוקף מיידית). המשך שימושך בשירותים לאחר המועד הקובע של כל שינוי ייחשב כהסכמה לתנאים וההתניות המתוקנים.**

עדכון אחרון של התנאים: 23 פברואר 2022

\*\*\*\*\*



## נספח 1

### תנאים והתניות של שירותי קישוריות

נספח זה של תנאים והתניות של שירותי קישוריות ("נספח 1") הוא נספח לתנאים והתניות לשירותי הענן והקישוריות של ריסקו ("התנאים וההתניות"), שאליהם מצורף נספח 1. תנאי נספח 1 זה ("התנאים") יחולו על כל כרטיסי ה-SIM ושירותי הקישוריות שמספקת לך ריסקו בהתאם להזמנה ולתנאים וההתניות ("הלקוח"). למונחים שמופיעים בנספח 1 זה אך לא מוגדרים בו תהיה המשמעות שמוגדרת להם בתנאים וההתניות.

#### 1. תקופה; הגבלות של שירות הקישוריות

באופן המיועד, או בכלל, וריסקו ו/או ספקי הקישוריות לא יישאו בכל חבות שהיא כלפי הלקוח.

1.1.1 שירותי הקישוריות יסופקו במסגרת ההזמנה עד סיומה בהתאם להוראות בתנאים וההתניות. נספח 1 זה יחל בתאריך ההתחלה של ההזמנה לשירותי קישוריות כפי שקבוע בהזמנה, וימשיך עד לסיומו בהתאם להוראות בתנאים וההתניות.

1.1.2 שירותי הקישוריות וכל כרטיסי ה-SIM שמסופקים במסגרת זו עשויים להיות תלויים בכך שללקוח הסופי של שירותי הקישוריות יש תשתית מתאימה זמינה ובשימוש במכשיר מתאים לניצול שירותי הקישוריות, ובהיעדר אלו, חלק משירותי הקישוריות או כולם עלולים להיות לא זמינים או לא לתפקד כהלכה.

1.1.3 על אף האמור אחרת במסמך זה, ריסקו אינה מתחייבת כי לא יתרחש יירוט בלתי מורשה של רשת שדרכה זמינים שירותי הקישוריות ("רשת"), של שירותי הקישוריות או של כל מידע ו/או תעבורה שמשודרת דרך שירותי הקישוריות, וריסקו וספק שירותי הקישוריות לא יהיו אחראים לכל פריצת אבטחה.

1.1.4 הלקוח מאשר כי שירותי הקישוריות זמינים רק באזור שמכוסה על ידי ספק שירותי הקישוריות (ו/או כל מפעיל רלוונטי) מעת לעת ("אזור הכיסוי"). הלקוח מאשר כי שירותי הקישוריות בכל חלק מסוים באזור הכיסוי תלויים, בין היתר, בהסכמי צד שלישי בין ספקי שירותי הקישוריות (ו/או כל מפעיל רלוונטי) ושותפי נדידה וכי אזור הכיסוי או זהות שותפי נדידה עשויים להשתנות מעת לעת. לאור האמור, למרות כל הצהרותיה של ריסקו בכתב או בדרך אחרת ביחס לזמינות שירותי הקישוריות באזור מסוים, הלקוח מאשר כי אזור הכיסוי עשוי להשתנות ללא הודעה וכי הצהרה זו לא תחשב בשום מקרה כיוצרת אחריות, ערבות, תנאי או התחייבות כלשהי ביחס לכיסוי, לזמינות ו/או לאיכות שירותי הקישוריות באזור או בטריטוריה מסוימים.

1.1.5 הלקוח מאשר בזה כי נגישות הרשת, אזור הכיסוי, איכות וזמינות שירותי הקישוריות עשויים להיות מושפעים מגורמים שמחוץ לשליטת ריסקו (ו/או של ספקי שירותי הקישוריות ו/או של מפעילים רלוונטיים ו/או של שותפי נדידה) כמו למשל (בין היתר) תחזוקת חירום או תחזוקה מתוכננת, מכשולים פיזיים, תנאים אטמוספריים וגורמים אחרים של הפרעת רדיו או עקב מחדלים ברשתות תקשורת אחרות שהרשת מחוברת אליהן, וכשל של ספקי צד שלישי ו/או שותפי נדידה שבהם ריסקו תלויה כדי לספק את שירותי הקישוריות. בקשר לכל השפעה שלילית כאמור על אזור הכיסוי, איכות וזמינות שירותי הקישוריות, לא יכולה ריסקו לתת כל התחייבות שתעבורה או מידע מסוימים יישלחו, יימסרו או יתקבלו

#### 2. התחייבויות הלקוח

2.1.1 הלקוח יציית בכל עת לחוק ולתקנות החלים ביחס לפעולות בתנאים אלה ולשימוש שלו בכרטיסי ה-SIM או בשירותי הקישוריות.

2.1.2 הלקוח לא: (1) ישתמש בשירותי הקישוריות למטרות לא הולמות, לא מוסריות או לא חוקיות; (2) יפעל באופן שיסכן את פעולת שירותי הקישוריות או את פעולת הרשת; (3) יהיה מעורב בהונאה או בשימוש לא מורשה אחר ברשת או בשירותי הקישוריות, והוא יודיע לריסקו בכתב בהקדם האפשרי ברגע שהלקוח יהיה מודע או יחשוד בפעילות כזו; (4) יעלה או יגיש תביעות שנובעות מנספח 1 זה ישירות נגד ספק שירותי הקישוריות בכל הנוגע לאספקת השירותים.

2.1.3 שירותי הקישוריות לא מיועדים לשימוש, והלקוח לא רשאי להשתמש בהם או לאפשר שימוש בהם, בקשר לכל פעילות שדורשת מערכות אל-כשל או שבה תקלה או שגיאה עלולות לגרום לאובדן חיים, לפגיעה גופנית, לנזק סביבתי או לנזק לרכוש, לרבות הפעלת מתקנים גרעיניים, ניווט כלי טיס או מערכות תקשורת של כלי טיס, בקרת תנועה אווירית, מערכות החייאה או מערכות נשק.

2.1.4 הלקוח מסכים בזה כי כל שימוש בתכונה Switch (או בשירות דומה שמאפשר שינוי רשת בנדידה לפי דרישה ברמת מדינה) יבוצע רק לאחר בדיקה ואישור על ידי הלקוח כי שירותים אלו תואמים לכל יישומי הצד של המכשיר הרלוונטי, וכי הדבר לא יגרום לכל נזק ללקוח או ליישומי הצד של מכשיר הלקוח. כל השירותים האלו מסופקים כפי שהם (AS IS) ללא התחייבות, והלקוח מאשר כי בכל עת שירות ה-Switch (או שירותים דומים) עלולים לא להיות זמינים בכל מדינה נתונה או מדינות נתונות, וכי היעדר זמינות כאמור לא ייחשב כהפרת נספח 1. ריסקו לא תהיה אחראית לכל נזק שקשור לכשל בשירותי ה-Switch (או בשירותים דומים) או ליכולת הלקוח לבצע שינוי רשת בנדידה.

3. אחריות לכרטיסי SIM. אם בכל עת עד לתום שנה אחת לאחר משלוח כרטיסי ה-SIM אליך ימצאו כרטיסים פגומים, כרטיסי SIM פגומים אלה יוחלפו מיידית על ידי ריסקו ללא עלות מצדך, על חשבונה של ריסקו, ובלבד שתעמוד בהליך אישור החזרת חומר (RMA) של ריסקו כפי שיהיה בתוקף מעת לעת. אחריותה הבלעדית של ריסקו תהיה להחליף את כרטיסי ה-SIM הפגום בכרטיסי SIM שהיא מחזיקה במלאי. ריסקו תשלח כרטיסי SIM חלופיים רק לכתובת המשלוח המקורית. ריסקו לא תישא

באחריות ביחס למשלוח כרטיס SIM למיקום המכשיר בפועל, או להתקנת כרטיס ה-SIM במכשיר. ריסקו לא תישא באחריות במסגרת אחריות זו לכל תקלה שנגרמה עקב שימוש שגוי, טיפול שגוי ואחסון בתנאים לא אופטימליים, תאונה, אש ומגע עם נוזל או סיבות חיצוניות אחרות. האחריות לעיל ניתנת לך בלבד וריסקו תקבל אחריות ביחס לאחריות זו רק כלפיך (לא כלפי משתמש קצה).

4. **שימוש בשירותים ובקרת יצוא.** הלקוח לא יהיה מעורב ולא ירשה למשתמש קצה או לצד שלישי להיות מעורבים בניסיון לספק או להשתמש בשירותי הקישוריות, בחלקים המרכיבים אותם או בכל טכנולוגיה קשורה ומידע קשור

בדרך שאסורה לפי תקנות בקרת יצוא וסנקציות כלכליות רלוונטיות, כולל אלו של ארה"ב, בריטניה והאיחוד האירופי, לרבות בין היתר ייצוא עקיף ו/או ישיר, שחרור או העברה אחרת של שירותי קישוריות ליעד שכפוף לחרם של אמריקה, בריטניה, האיחוד האירופי או חרם רלוונטי אחר כאשר פעולה זו מפרה את תנאי החרם האמור, או לכל ישות, אדם או ארגון שרשומים ברשימות רלוונטיות של צדדים שכפופים לסנקציות, כולל אלו של ארה"ב, בריטניה או האיחוד האירופי. הלקוח מצהיר ומתחייב כי אינו ממוקם במדינה כאמור, לא נמצא בשליטתה ולא תושב או אזרח שלה, ולא נמצא באף אחד מהרשימות האמורות.

## נספח 2

### תנאי עיבוד מידע של ריסקו

#### 1. מבוא

ריסקו מתחייבת ומצהירה כי ככל שהיא מעבדת מידע אישי בקשר לאספקת השירותים:

3.1. היא תעבד את המידע האישי רק בהנחיית המשתמש המתועדת ובהתאם לה (שיכולה להימסר בדוא"ל), לרבות ביחס להעברות מידע אישי למדינה שלישית או לארגון בינלאומי מחוץ ל-EEA, אלא אם כן היא נדרשת לעשות זאת לפי חוקי הגנת המידע החלים שלהם ריסקו כפופה; במקרה כזה, תודיע ריסקו למשתמש על דרישה חוקית זו לפני העיבוד, אלא אם כן החוק אוסר על הודעה זו מסיבות חשובות של עניין ציבורי.

3.2. במקרה שלדעתה של ריסקו הנחיית המשתמש מפרה את חוקי הגנת המידע החלים, תודיע ריסקו למשתמש על הפרה זו בהקדם האפשרי (למעט אם חוקי הגנת המידע החלים אוסרים על כך).

3.3. על אף האמור לעיל, המשתמש יהיה אחראי לכך שהנחיותיו המתועדות לעיבוד המידע האישי יצייתו לחוקי הגנת המידע החלים.

3.4. היא תבטיח שהאנשים שהוסמכו לעבד את המידע האישי מטעם ריסקו התחייבו בעצמם לסודיות או שהם תחת חובת סודיות חוקית מתאימה.

3.5. היא תנקוט את כל האמצעים הדרושים לפי סעיף 32 (אבטחת עיבוד) ל-GDPR.

3.6. לבקשת המשתמש בכתב ועל חשבון המשתמש בהתאם לסעיף 10.4 להלן, היא תיקח בחשבון את אופי העיבוד, ותסייע למשתמש באמצעים טכניים וארגוניים מתאימים כל עוד הדבר סביר מסחרית, לשם מילוי חובת המשתמש להגיב לבקשות למימוש זכויות נושא המידע שמפורטות בפרק 3 (זכויות נושא מידע) ל-GDPR ("**בקשת נושא מידע**"). במקרה שתקבל ריסקו בקשת נושא מידע ישירות מנושא מידע, ואם חוקי הגנת המידע החלים לא אוסרים זאת, היא תפנה את בקשת נושא המידע למשתמש, אולם אם המשתמש אינו מסוגל לטפל בבקשת נושא המידע, בהתחשב באופי העיבוד והמידע הזמין לריסקו, תטפל ריסקו לבקשת המשתמש בכתב בבקשת נושא המידע בהתאם להוראות חוקי הגנת המידע החלים, תנאי עיבוד מידע אלה והסכם השירות.

3.7. היא תסייע במידה סבירה למשתמש להבטיח ציות לחובות בהתאם לפרק 2 (אבטחת מידע אישי סעיפים 32-34) ל-GDPR, בהתחשב באופי העיבוד ובמידע הזמין לריסקו.

1.1. תנאי עיבוד המידע של ריסקו ("**תנאי עיבוד המידע**") חלים על עיבוד מידע אישי שמבצעת ריסקו מטעם המשתמש במהלך אספקת השירותים במסגרת התנאים וההתניות לשירותי ענן וקישוריות של ריסקו ("**התנאים וההתניות**"), בהתאם לחוקי הגנת המידע הרלוונטיים ובכפוף להם (כהגדרתם להלן). למונחים שמופיעים בנספח 2 זה אך לא מוגדרים בו תהיה המשמעות שמוגדרת להם בתנאים

1.2. אם חוקי הגנת המידע חלים על עיבוד מידע כאמור: (1) ריסקו היא מעבדת מידע של המידע האישי האמור; (2) המשתמש הוא בעל השליטה במידע האישי האמור; (3) כל אחד מהצדדים יציית לחובות הרלוונטיות לו במסגרת חוקי הגנת המידע.

1.3. תנאי עיבוד מידע אלה כלולים בתנאים וההתניות וכפופים אליהם, והם יהיו בתוקף ויישארו בתוקף למשך התקופה שלהם.

#### 2. הגדרות

למונחים שמופיעים בתנאים אך לא מוגדרים בהם תהיה המשמעות המוגדרת להם בהסכם התמיכה לדייר. בתנאי עיבוד מידע אלה תהיה למונחים הבאים המשמעות המוגדרת לצדם:

2.1. "**חוקי הגנת מידע**" - משמע כל התקנות והחוקים החלים בנוגע לעיבוד מידע אישי שנמצאים בתוקף בתוך האזור הכלכלי האירופי ("EEA") כולל ככל שרלוונטי התקנה הכללית להגנת מידע (תקנה (EU) 2016/679) ("GDPR") וכל החוקים, התקנות והחקיקה המשנית הלאומיים המיישמים, כפי שיתוקנו, יבוטלו, יוחלפו או יקבלו תוספות מעת לעת.

2.2. "**מעבד משנה**" - משמע האדם המשפטי, החברה או איש המקצוע העצמאי שהוסמכו על ידי ריסקו ומורשים לבצע פעולות שמצריכות עיבוד מידע אישי, כפי שמותר במסגרת חוקי הגנת המידע החלים ותנאי עיבוד מידע אלה.

2.3. למונחים "נושא המידע", "בעל השליטה במידע", "מעבד המידע", "מידע אישי", "פריצה למידע אישי", "עיבוד" ("ולעבד") ו"רשות מפקחת" תהיה המשמעות המוגדרת להם בחוקי הגנת המידע.

2.4. "**ריסקו**" - משמע ריסקו בע"מ וכל ישות בתוך קבוצת ריסקו שעוסקת בעיבוד מידע אישי במהלך אספקת השירותים.

#### 3. חובות ריסקו כמעבדת מידע

זמן, המידע יסופק בשלבים ללא עיבוד נוסף שלא לצורך כדי שהמשתמש יוכל למלא את כל חובות הדיווח על פריצה למידע שעשויות להיות מוטלות עליו במסגרת חוקי הגנת המידע החלים.

## 5. בדיקה וביקורת

5.1. המשתמש מאשר כי ריסקו עשויה להשתמש מעת לעת במבקרים חיצוניים כדי לאמת את התאמת אמצעי האבטחה שלה ביחס לעיבוד המידע האישי שהיא מבצעת ("**ביקורת חיצונית**"). לבקשת המשתמש בכתב, תספק ריסקו למשתמש סיכום סודי של הביקורת החיצונית האחרונה ביותר כדי שהמשתמש יוכל לאמת באופן סביר את עמידתה של ריסקו בחובות האבטחה והביקורת במסגרת תנאי עיבוד אלה ("**הדוח**"). הדוח כולל מידע סודי של ריסקו.

5.2. אם חוקי הגנת המידע חלים על עיבוד המידע האישי לפי מסמך זה, ובמידה שהדוח האמור לא זמין או לא מספיק כדי לאמת את עמידתה של ריסקו בחובות האבטחה והביקורת במסגרת תנאי עיבוד מידע אלה, תאפשר ריסקו למשתמש או למבקר עצמאי שמינה המשתמש לבצע ביקורות (כולל בדיקות) כדי לאמת את עמידתה של ריסקו בחובותיה במסגרת תנאי עיבוד מידע אלה ("**הביקורת**"). ביקורת כאמור תבוצע לאחר בקשה מוקדמת בכתב לפחות עשרים ואחד (21) ימי עסקים מראש במהלך שעות העסקים הרגילות בדרך שלא תפריע לעסקיה היומיומיים של ריסקו ועל חשבון המשתמש. הביקורת תוגבל בתכולתה לעניינים המסוימים של המשתמש ויוסכם מראש שהם נחוצים כדי לאמת את ציורתה של ריסקו לתנאי עיבוד אלה. אולם המשתמש (או מי מטעמו) לא יקבל גישה למידע שנוגע ללקוחות האחרים של ריסקו ולמידע שכפוף לחובות סודיות. המשתמש כפוף לחובות סודיות ביחס לכל המסמכים והמידע שקיבלה ריסקו שקשורים לביקורת. אם ימנה המשתמש מבקר חיצוני לבצע את הביקורת, מבקרה חיצוני זה יחויב בחובות סודיות ויידרש לחתום על הסכם סודיות נהוג. הביקורת תבוצע אחת לשנה לכל היותר, אלא אם כן תחווה ריסקו פריצה למידע אישי במהלך ששת (6) החודשים שקדמו לביקורת.

## 6. שימוש במעבדי משנה

המשתמש מאשר ומסכים כי ריסקו עשויה להשתמש במעבדי משנה לאספקת חלק מהשירותים ושימוש זה עשוי לכלול עיבוד מידע אישי, הכל כפוף לתנאים הבאים:

6.1. ריסקו לא תשמש במעבד משנה או תסמיך מעבד משנה שמעבד מידע אישי ללא אישור מראש

3.8. לבקשת המשתמש בכתב ועל חשבון המשתמש בהתאם לסעיף 10.4 להלן, היא תספק למשתמש מידע וסיוע סבירים מסחרית, בהתחשב באופי העיבוד ובמידע הזמין לריסקו, כדי לעזור למשתמש לבצע הערכות השפעת הגנת מידע או התייעצות עם רשות מפקחת שהוא נדרש לבצע במסגרת חוקי הגנת המידע הרלוונטיים בהתאם לפרק 3 (הערכות השפעת הגנת מידע והתייעצות מוקדמת - סעיפים 35-36) ל-GDPR.

3.9. בהתחשב בחידושים האחרונים, בעלות היישום ובאופי, בתכולה, בהקשר ובמטרה של העיבוד כמו גם בסיכונים בסבירות וחומרה משתנות לזכויות ולחירויות של אנשים פרטיים שגורם העיבוד, היא תיישם אמצעים טכניים וארגוניים מתאימים שתוכננו ליישם עקרונות הגנת מידע, באופן יעיל וכדי לשלב את אמצעי ההגנה הנחוצים בתהליך העיבוד כדי לעמוד בדרישות של חוקי הגנת המידע, להגן על זכויות נושאי המידע ולהבטיח שתהיה מסוגלת להראות כי העיבוד מבוצע בהתאם לחוקי הגנת המידע. אמצעים אלו ייבדקו ויעודכנו כאשר נדרש.

3.10. היא תשמור תיעוד של פעולות העיבוד שבוצעו במסגרת תנאי עיבוד המידע והתנאים וההתניות כפי שנדרש לפי סעיף 30 (תיעוד פעולות עיבוד) ל-GDPR.

3.11. לאחר תום התקופה בהתאם לתנאים וההתניות, תמחק ריסקו או תייצא למשתמש את המידע האישי שבחזקתה שיהיה זמין באותה עת בסביבת השירותים, באופן שיוסכם בין הצדדים, אלא אם כן חוקי הגנת המידע החלים דורשים מריסקו לשמור חלק מהמידע האישי או את כולו. לאחר החזרת המידע האישי האמור, תמחק ריסקו מיידית או תהפוך ללא נגישים בדרך אחרת את כל עותקי המידע האישי מסביבת השירותים, למעט עותקים של מידע אישי מסוים שריסקו רשאית לשמור למטרות שמותרות או נדרשות לפי חוקי הגנת המידע החלים, רק למשך התקופה הנדרשת בחוקי הגנת המידע החלים.

3.12. באספקת השירותים למשתמש תציית ריסקו לחוקי הגנת המידע החלים, במידה שחוקים אלה לפי תנאיהם מטילים חובות ישירות על ריסקו כמעבדת מידע בקשר לשירותים.

## 4. הודעה על פריצת מידע אישי

עם גילוי או במועד שריסקו תהיה מודעת לפריצה למידע אישי היא תודיע בהקדם האפשרי למשתמש על פריצה זו כדי לאפשר למשתמש לציית לחובות, אם רלוונטי, לדווח על הפריצה לרשות המפקחת בהתאם לחוקי הגנת המידע. במידה שלא יתאפשר לספק את כל המידע באותו

ובכתב, כללי או מסוים, מהמשתמש, שלא ימנע, יתנה או יעכב את האישור מסיבה לא סבירה.

6.2. מעבד המשנה יפעל בעיבוד המידע האישי רק בהתאם להנחיות ריסקו שיהיו תואמות להנחיות העיבוד של המשתמש.

6.3. השימוש של ריסקו במעבד משנה לא ישחרר, ייתר או יפחית את חובותיה של ריסקו במסגרת תנאי עיבוד אלה, וריסקו אחראית לפעולות ולמחדלים של כל מעבד משנה כאילו בוצעו הפעולות או המחדלים על ידי ריסקו.

6.4. ריסקו תבטיח שמעבד המשנה כפוף לאותן חובות הגנת מידע כפי שמפורטות בתנאי עיבוד המידע על בסיס חוזה או מסמך משפטי אחר במסגרת דיני האיחוד האירופי או החוק הלאומי של המדינות החברות, בפרט אספקת ערבויות מתאימות שמעבד המשנה יישם את האמצעים הטכניים והארגוניים המתאימים באופן שהעיבוד יעמוד בדרישות חוקי הגנת המידע.

#### 7. העברת מידע אישי למדינות שלישיות

ריסקו לא תעביר או תאשר להעביר מידע אישי למדינה שלישית מחוץ ל-EAA או לארגון בינלאומי אלא אם כן המשתמש נתן מראש את הסכמתו בכתב. על אף האמור, המשתמש מאשר ומסכים כי באספקת השירותים (ישירות או בעזרת מעבדי משנה) עיבוד המידע האישי עשוי לכלול העברות מידע מחוץ ל-EAA (כגון העברת המידע האישי למדינה שהנציבות האירופית קיבלה "החלטת הלימות" ביחס לחוקי הגנת המידע של אותה מדינה), ובלבד שההעברה תעמוד בחוקי הגנת המידע (ובפרט בפרק 5 (העברות מידע אישי למדינות שלישיות או לארגונים בינלאומיים) ל-GSPR).

#### 8. חובות המשתמש כבעל השליטה במידע

כחלק משימוש המשתמש בשירותים, ובהתאם לעיבוד המידע האישי לפי מסמך זה, המשתמש מצהיר ומתחייב בזה כי:

8.1. הוא יעמוד בכל החובות שחלות על בעל שליטה במידע במסגרת חוקי הגנת המידע החלים ביחס לעיבוד מידע אישי במסגרת השימוש בשירותים.

8.2. הוא יהיה האחראי הבלעדי לכך שבכל הזמן שבו המידע האישי מוחזק יהיה בסיס משפטי תקף לעיבוד המידע האישי בהתאם לחוקי הגנת המידע, והוא יבטיח כי משתמשיו מקבלים הודעות פרטיות מתאימות על פעילות העיבוד של ריסקו במסגרת תנאי עיבוד אלה, כפי שנדרש ובמידה שנדרש במסגרת חוקי הגנת המידע החלים.

#### 9. ניתוחי שירותים

9.1. ריסקו רשאית (1) לצבור מידע סטטיסטי ומידע אחר שקשור לביצועים, לתפעול ולשימוש בשירותים, וכן (2) להשתמש במידע מסביבת השירותים בצורה מצטברת לניהול אבטחה ותפעול, כדי ליצור ניתוחים סטטיסטיים, ולמטרות מחקר ופיתוח (ביחד "ניתוחי שירותים"). ניתוחי השירותים לא יכללו מידע אישי בצורה שניתנת לזיהוי או מאפשרת זיהוי של נושאי המידע. ריסקו שומרת על כל זכויות הקניין הרוחני בנייתוחי השירותים.

#### 10. כללי

10.1. במקרה של סתירה בין התנאים שבתנאים וההתניות לבין תנאי עיבוד אלה, ביחס לנושא תנאים אלה יגברו התנאים של תנאי עיבוד מידע אלה.

10.2. תרופות המשתמש ביחס לכל הפרה מצד ריסקו של תנאי עיבוד מידע אלה יהיו כפופות לגבול החבויות המצטבר ולנוהלי השיפוי במסגרת התנאים וההתניות.

10.3. במקרה של תיקונים בחוקי הגנת המידע החלים שישפיעו על תנאי עיבוד אלה, יתכנסו הצדדים, ידונו בתום לב ויסכימו על תיקונים אפשריים לתנאי עיבוד מידע אלה.

10.4. ריסקו תהיה זכאית לפיצוי על בסיס זמן וחומרים, לפי התעריף השעתי שיוסכם מראש לשירותים נוספים עבור ביצועיה במסגרת סעיפים 3.6 ו-3.8 לתנאי עיבוד אלה.