

ACUERDO ADICIONAL PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS CASHBACK SOLUTIONS

Versión: octubre de 2015

Preámbulo

- A. LyoneSS Europe AG con domicilio social en 9470 Buchs, Bahnhofstraße 22, Suiza, (**en lo sucesivo, "LyoneSS AG"**) gestiona una comunidad de compras que permite a los participantes registrados (**en lo sucesivo, "Afiliados"**) obtener beneficios (denominados en lo sucesivo "**Programa de Fidelización**") al adquirir bienes y servicios en establecimientos comerciales LyoneSS (en lo sucesivo, "**Establecimientos Comerciales**"), generando así ganancias en el marco del Programa de Fidelización. LyoneSS Group AG, Grazbachgasse 87-93, 8010 Graz (**en lo sucesivo, "LyoneSS Group"**) es el proveedor de Cashback Solutions, según lo dispuesto en el Acuerdo Adicional (**en lo sucesivo, "Acuerdo Adicional"**).
- B. LyoneSS AG ha autorizado a la empresa filial nacional correspondiente en cada país (según lo dispuesto en el Anexo B) que lleve a cabo la ejecución el Programa de Fidelización en la zona offline. Por lo tanto, el acuerdo offline para Establecimientos Comerciales (denominado en lo sucesivo **Acuerdo Offline para Establecimientos Comerciales**) queda formalizado con la empresa nacional correspondiente.
- C. LyoneSS Group acepta que la empresa filial nacional (**en lo sucesivo, "LyoneSS"**) pueda vender las Cashback Solutions a los Establecimientos Comerciales en su propio nombre y por su propia cuenta en el país en el que tiene responsabilidad.
- D. El Acuerdo Offline para Establecimientos Comerciales es de aplicación para el Establecimiento Comercial que participe en el Programa de Fidelización e incluye la versión "Light" de las Cashback Solutions. El Establecimiento Comercial puede asimismo decidir si utilizar el Cashback Program Básico o el Cashback Program Profesional, cada uno de los cuales tiene módulos de servicios diferentes (**en lo sucesivo, "Cashback Solutions"**) que brindan al Establecimiento Comercial una estrategia optimizada para con los clientes así como para la adquisición de nuevos clientes.
- E. Las disposiciones de la Parte A (Parte General) son, en principio, de aplicación a todas las Cashback Solutions. Las disposiciones de la Parte B (Parte Especial 1 y 2) incluyen disposiciones especiales que son de aplicación exclusiva a la Cashback Solution correspondiente.

A. Parte General

1. Base del acuerdo y sistema

- 1.1 Las disposiciones del presente Acuerdo Adicional, junto con sus anexos y el correspondiente formulario de acuerdo empleado por LyoneSS, son aplicables a la formalización del Acuerdo y a la utilización de las Cashback Solutions.
- 1.2 En caso de conflicto, se aplica el siguiente orden de prioridad:
 - (a) Formulario de acuerdo
 - (b) Términos y condiciones del presente Acuerdo Adicional
 - (c) Anexos al presente Acuerdo AdicionalSe aplica el reglamento más específico en caso de conflicto entre reglamentos con el mismo nivel de prioridad. Respecto a los acuerdos relativos a la legislación de protección de datos, el Anexo 2 (Solicitud de tratamiento de datos personales) tiene prioridad sobre las demás partes del Acuerdo.

2. Cashback Program Básico y Cashback Program Profesional

- 2.1 El Cashback Program Básico incluye los siguientes módulos:
 - (a) Módulo Shopping Point Deals
 - (b) Módulo Estadísticas Básico
 - (c) Procedimiento de registro y tarjeta de fidelización del cliente
 - (d) Servicios
 - (e) Actualizaciones y mantenimientoEl Cashback Program Profesional incluye los módulos del Cashback Program Básico y los siguientes módulos adicionales:
 - (f) Módulo Estadísticas Ampliado
 - (g) Módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM)
 - (h) Módulo Newsletters
 - (i) Módulo Encuestas de Satisfacción de Clientes
- 2.2 LyoneSS presta al Establecimiento Comercial los servicios del Cashback Program Básico o el Cashback Program Profesional seleccionados en el formulario de acuerdo y según lo descrito más detalladamente en el **Anexo 1** (Descripción del servicio) durante el periodo de vigencia del Acuerdo. Encontrará las disposiciones especiales para estos módulos en la Parte B (Parte Especial 1 y 2) del presente Acuerdo Adicional.
- 2.3 LyoneSS pone las Cashback Solutions a disposición del Establecimiento Comercial en forma de plataforma online en Internet. El Establecimiento Comercial puede utilizar las Cashback Solutions con un navegador estándar que no supere los 2 años de antigüedad, una línea ADSL y un ordenador con una resolución de 1280x1024 píxeles o superior.
- 2.4 LyoneSS no garantiza la posibilidad de conectar software de terceros. La conexión de software de terceros no está incluida en el ámbito de utilización que proporciona LyoneSS. LyoneSS no asume ninguna responsabilidad por los daños derivados de la instalación o utilización de software de terceros.
- 2.5 El módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM) puede incluir de forma temporal servicios nuevos que estén en fase de prueba (servicios beta) y que pueden probarse gratuitamente. LyoneSS no garantiza el correcto funcionamiento de dichos servicios. La responsabilidad por los daños derivados de la utilización de los Servicios Beta cumple con la Cláusula 10 del Acuerdo Adicional en el sentido en de que LyoneSS no asume la responsabilidad en caso de infracciones leves de sus obligaciones, a excepción de los casos dispuestos en las Cláusulas 10.1 y 10.8.

3. Punto de interconexión

LyoneSS pone las Cashback Solutions a disposición del Establecimiento Comercial en Internet. El Establecimiento Comercial es responsable de su conexión a Internet, incluida la velocidad de transferencia de datos requerida. LyoneSS ofrece las Cashback Solutions como servicio en navegador (software como servicio [SaaS]) en el punto de interconexión, el firewall externo de LyoneSS (o el del subcontratista encargado por LyoneSS) y está conectado a la red troncal de Internet. LyoneSS facilita al Establecimiento Comercial los identificadores (nombre de usuario y contraseña, entre otros) necesarios para el acceso (**en lo sucesivo, "Identificadores"**).

4. Disponibilidad y tiempo de inactividad

LyoneSS proporciona las Cashback Solutions para su utilización como servicio SaaS en sistemas de procesamiento de datos (servidores) con la disponibilidad adecuada. La disponibilidad no se considera inadecuada si la interrupción del servicio se debe a:

- (a) circunstancias ajenas a LyoneSS y por las cuales no es responsable, como la interrupción del servicio debido a una fuerza mayor, debido a una interrupción por parte de los proveedores de Internet o debido a componentes o información proporcionada por el Establecimiento Comercial;
- (b) una interrupción en los sistemas del Establecimiento Comercial empleados por las Cashback Solutions o
- (c) cualquier labor de mantenimiento necesaria y razonable de los sistemas empleados para proporcionar las Cashback Solutions, salvo que sea necesario implementar medidas inmediatas de seguridad sin que sea culpa de LyoneSS.

5. Derechos de uso

- 5.1 LyoneSS otorga al Establecimiento Comercial el derecho no exclusivo y no susceptible de cesión de uso de las Cashback Solutions solicitadas según lo descrito en el Acuerdo Adicional y durante su vigencia. El Establecimiento Comercial no tiene derecho a descargar y/o copiar el software operado y proporcionado online por parte del propio LyoneSS o terceros en el marco de la prestación de las Cashback Solutions. Las partes del Acuerdo por la presente aceptan que el Establecimiento Comercial no necesita copiar el software para utilizar las Cashback Solutions en Internet.
- 5.2 Todos los contenidos de las Cashback Solutions están protegidos por marcas registradas y derechos de propiedad intelectual. Incluso en el caso de que no existan esos derechos especiales de protección, el Establecimiento Comercial tiene derecho a imprimir únicamente dichos contenidos y documentos para su propio uso interno. La transmisión o el uso de dichos documentos impresos a terceros (por ejemplo, en páginas web, folletos y presentaciones, entre otros) no está permitido sin la autorización previa por escrito de LyoneSS. No tiene derecho a realizar ninguna modificación a los contenidos. El punto 12 permanece inalterado.
- 5.3 El Establecimiento Comercial tiene prohibido realizar ingeniería inversa, desmontar o descompilar el software subyacente de las Cashback Solutions. Asimismo, el Establecimiento Comercial no puede modificar, retirar ni eliminar ninguna muestra de marcas comerciales ni distintivos u otro tipo de identificadores relativos a los derechos de propiedad intelectual, nombres de marcas u otros derechos de propiedad que tenga el software de las LyoneSS Solutions, incluyendo indicaciones de la naturaleza confidencial y la prohibición de divulgación del software.
- 5.4 Sin la autorización por escrito de LyoneSS, el Establecimiento Comercial no tiene derecho a poner a disposición de terceros el software de las Cashback Solutions (incluyendo los Identificadores).
- 5.5 Durante el periodo de vigencia del Acuerdo Adicional y, en el contexto del uso de las Cashback Solutions, el Establecimiento Comercial concede a LyoneSS el derecho a emplear los contenidos publicados por el Establecimiento Comercial en la base de datos, para su recuperación por parte del Establecimiento Comercial y para la rectificación de errores, en especial el derecho a almacenar, copiar y poner a disposición dichos contenidos.
- 5.6 El Establecimiento Comercial deberá indemnizar a LyoneSS por toda reclamación de terceros derivada de un incumplimiento doloso de las obligaciones de la presente Cláusula 5.

6. Comisión por intermediación

- 6.1 El Establecimiento Comercial tiene la obligación de pagar en Euros la comisión por intermediación acordada en el formulario de Acuerdo, los cargos adicionales acordados en el presente Acuerdo Adicional y cualquier servicio adicional solicitado, más el IVA.
 - 6.1.1 Los servicios adicionales incluyen, por ejemplo, el apoyo especial para la salida al vencimiento del Acuerdo según la Cláusula 30, cualquier capacidad adicional de datos según las Cláusulas 28 y 29 y/o una cuota adicional de Newsletter según la Cláusula 32.
- 6.2 La cuota básica deberá pagarse de antemano durante el periodo de facturación correspondiente, lo que deberá hacerse en un plazo de 14 días desde la recepción de la factura.
- 6.3 En caso de que la remuneración acordada haya permanecido inalterada durante al menos un año, LyoneSS tiene derecho, a su entera discreción y teniendo en cuenta los intereses legítimos del Establecimiento Comercial, a aumentarla hasta un 7 % sujeto a las siguientes consideraciones:
 - 6.3.1 El Establecimiento Comercial debe recibir una notificación por escrito acerca de cualquier ajuste de precio previsto con al menos cuatro semanas de antelación a la entrada en vigor del ajuste de precio.
 - 6.3.2 Siempre que se realice un aumento de precio de más de un tres por ciento (3 %), el Establecimiento Comercial tiene derecho a objetar por escrito en un plazo de cuatro semanas tras la recepción de la notificación. En caso de que se presente una objeción a tiempo, el Acuerdo Adicional concluirá al final del periodo actual de Acuerdo y no se producirá ninguna extensión automática de conformidad con la Cláusula 13.2. En caso de que no se presente una objeción a su debido tiempo, el aumento de precio se aplicará en el momento indicado.
- 6.4 Queda excluido el derecho del Establecimiento Comercial de compensar reclamaciones contra LyoneSS; lo anterior no será de aplicación en lo que respecta a una reclamación independiente mutua o en caso de que el Establecimiento Comercial haga una compensación sobre la base de una reclamación no contestada, constituida legalmente o lista para resolución.
- 6.5 El Establecimiento Comercial puede reivindicar derechos de retención u otros derechos para impedir la ejecución de reclamaciones de LyoneSS únicamente en la medida en que las reconvenções también estén basadas en el presente Acuerdo Adicional.
- 6.6 En caso de que el Establecimiento Comercial pague lo acordado, LyoneSS puede denegar la ejecución; por ejemplo, en caso de que se produzca un retraso considerable en el pago, LyoneSS puede bloquear el acceso del Establecimiento Comercial a las Cashback Solutions solicitadas durante el periodo de retraso.

7. Subcontratistas

LyoneSS tiene derecho a emplear a subcontratistas para cumplir sus obligaciones. Mientras los subcontratistas procesen los datos personales del Establecimiento Comercial, LyoneSS tiene la obligación de satisfacer los requisitos dispuestos en la Cláusula 6 del Anexo 2 (Tratamiento autorizado de datos personales). Lo anterior no afectará de ningún modo a la obligación de LyoneSS de cumplir con su responsabilidad continuada para con el Establecimiento Comercial en lo relativo a las obligaciones de servicios delegados, como si fuera LyoneSS quien prestara el servicio.

8. Obligaciones del Establecimiento Comercial

- 8.1. El Establecimiento Comercial tiene la obligación de tomar las medidas adecuadas para proteger las Cashback Solutions frente al acceso de terceros no autorizados. Para tal fin, El Establecimiento Comercial debe
- guardar los Identificadores en un lugar seguro y
 - indicar a sus empleados y a toda persona autorizada que está prohibida la realización de copias al margen de los límites permitidos por el presente Acuerdo y obligar a dichas personas a cumplir las disposiciones del presente Acuerdo.
- 8.2. El Establecimiento Comercial acepta no infringir ninguna disposición legal o ningún derecho de terceros durante su utilización de las Cashback Solutions y/o no guardar, transmitir ni publicar contenidos
- difamatorios, ofensivos, obscenos, discriminatorios, que ensalcen la violencia o que pudieran emplearse para promover el odio racial o actos de violencia, o
 - que infrinjan los derechos protegidos de terceros o para los cuales el Establecimiento Comercial no haya recibido todas las licencias y/o autorizaciones necesarias.
- En especial, está prohibido el uso de las Cashback Solutions para el envío de publicidad inaceptable a terceros por medio de publicaciones electrónicas.
- 8.3. En ningún caso el Establecimiento Comercial puede dar la impresión (por ejemplo, mediante textos o imágenes) de que la información enviada por el Establecimiento Comercial mediante las Cashback Solutions ha sido proporcionada o autorizada por Lyoness.
- 8.4. En caso de que el Establecimiento Comercial ponga en peligro la integridad o la estabilidad del sistema informático subyacente empleado para la prestación de las Cashback Solutions (por ejemplo, que el sistema del Establecimiento Comercial no funcione de manera segura o que el Establecimiento Comercial cree picos de carga no razonables), Lyoness puede bloquear temporalmente el funcionamiento de las Cashback Solutions con el fin de evitar poner en peligro el correcto funcionamiento del sistema general para los demás usuarios.
- 8.5. Las Cashback Solutions pueden ser utilizadas por personas físicas. Está expresamente prohibido el uso indirecto por parte de clientes automatizados.
- 8.6. Lyoness se reserva el derecho de avisar en primer lugar al Establecimiento Comercial en caso de que este incumpla las obligaciones dispuestas en las Cláusulas 8.1 a 8.5. En caso de que el Establecimiento Comercial no rectifique el incumplimiento de la obligación sin demora o en caso de que el Establecimiento Comercial incumpla repetidamente esta obligación o si el peligro es inminente, Lyoness se reserva el derecho a bloquear temporalmente las funciones correspondientes de las Cashback Solutions y a mantenerlas bloqueadas hasta que cese o se rectifique dicho incumplimiento. En dicho caso, Lyoness notificará sin demora el bloqueo al Establecimiento Comercial y le dará la oportunidad de responder. Lo anterior no afectará de ninguna manera el derecho de rescisión extraordinaria por una causa justificada.
- 8.7. El Establecimiento Comercial indemnizará a Lyoness por toda reclamación de terceros contra Lyoness que derive del uso de las Cashback Solutions por parte del Establecimiento Comercial, incluyendo las costas procesales o de otro tipo que sean razonables para defenderse de dichas reclamaciones, salvo que el Establecimiento Comercial sea declarado no culpable de la reclamación del tercero.
- 8.8. El Establecimiento Comercial tiene la responsabilidad de realizar copias de seguridad de forma periódica y correcta y con una evaluación de riesgos de sus propios datos exportables que se encuentran en los servidores de Lyoness o de alguno de sus subcontratistas y que derivan del uso que hace el Establecimiento Comercial de las Cashback Solutions. El Establecimiento Comercial debe imprimir las estadísticas para archivarlas. De conformidad con la Cláusula 10 del presente Acuerdo Adicional, Lyoness tiene responsabilidad limitada por la pérdida de datos.

9. Reclamaciones por defectos

- 9.1. Lyoness proporciona las Cashback Solutions garantizando una disponibilidad adecuada basada en una media anual y con garantía de que durante el periodo de vigencia del presente Acuerdo Adicional son aptas para su correspondiente finalidad de conformidad con el presente Acuerdo Adicional.
- 9.2. El Establecimiento Comercial tiene la obligación de notificar a Lyoness sin demora todo defecto de las Cashback Solutions y todo error que se produzca durante su uso; dicha notificación debe figurar por escrito y debe incluir una descripción detallada de los defectos o errores. El Establecimiento Comercial seguirá las instrucciones de Lyoness o de sus subcontratistas para analizar el problema dentro de lo razonable y transmitirá a Lyoness toda la información necesaria para eliminar el defecto.
- 9.3. Lyoness será liberado de sus obligaciones contractuales en caso de que le resulte imposible cumplirlas debido a la falta de cooperación (o a un retraso en la misma) por parte del Establecimiento Comercial.
- 9.4. Se excluye el derecho a rescindir el presente Acuerdo Adicional a causa de los defectos. Lo anterior no afectará de ninguna manera el derecho de rescisión.

10. Limitación de responsabilidad

- 10.1. Nada en el presente Acuerdo servirá para excluir o limitar la responsabilidad de Lyoness en caso de a) fallecimiento o lesiones personales provocadas por su negligencia, b) fraude o c) cualquier otra responsabilidad que no pueda ser excluida o limitada de conformidad con la legislación vigente.
- 10.2. Sin perjuicio de la Cláusula 10.1, Lyoness no será responsable para con ningún Afiliado de ninguna pérdida de beneficios, beneficios anticipados, ingresos, ahorros anticipados, fondos de comercio u oportunidades comerciales, ni de ninguna pérdida o daño indirecto o consecuente.
- 10.3. Sin perjuicio de las Cláusulas 10.1 y 10.2, en ningún caso la responsabilidad total de Lyoness para con un Afiliado en lo relativo a las reclamaciones derivadas o relacionadas con el presente Acuerdo, ya sea por contrato o agravio (incluyendo la negligencia) o de otro tipo, condicionarán bajo ningún concepto ninguna pérdida real o potencial producida tras un periodo de tres (3) meses a partir de la fecha del suceso objeto de reclamación.
- 10.4. Habida cuenta de que la responsabilidad de Lyoness es limitada o está excluida, dichas limitaciones o exclusiones también serán aplicables a la responsabilidad personal de los empleados, representantes legales y colaboradores indirectos de Lyoness.

11. Política de confidencialidad

- 11.1. Lyoness y el Establecimiento Comercial cumplirán las correspondientes disposiciones vigentes de la Ley de Protección de Datos y obligarán a sus empleados implicados en el presente Acuerdo y encargados a cumplirlas de igual forma a fin de garantizar la confidencialidad de los datos.
- 11.2. De conformidad con el presente Acuerdo Adicional, el Establecimiento Comercial, como único regulador según las disposiciones de la Ley de Protección de Datos, es el único responsable del tratamiento de sus datos personales mediante las Cashback Solutions proporcionadas por Lyoness. Por esta razón, Lyoness y el Establecimiento Comercial formalizan un acuerdo según el [Anexo 2](#) (Solicitud de tratamiento de datos personales).
- 11.3. La seguridad de los datos del Establecimiento Comercial ubicados en los servidores de Lyoness o de alguno de sus subcontratistas, con el fin de llevar a cabo el tratamiento autorizado de datos personales, está protegida por las medidas técnicas y organizativas descritas en el Apéndice del [Anexo 2](#). Lyoness recuerda al Establecimiento Comercial que no se puede garantizar la seguridad de los datos transmitidos en redes públicas, como Internet, con la tecnología actual. El Establecimiento Comercial es responsable de la seguridad de todos los datos que transmite por Internet.

12. Obligaciones de confidencialidad y mantenimiento de registros

- 12.1. El Establecimiento Comercial acepta almacenar correctamente toda la información que reciba de Lyonesse y acepta tratarla con la máxima confidencialidad, usarla únicamente para los fines estipulados por los reglamentos dispuestos en el presente Acuerdo Adicional y protegerla ante el acceso de terceros no autorizados. Lo anterior es de aplicación específica a la información confidencial (por ejemplo, invenciones, ideas, *know-how*, conceptos, especificaciones, diagramas de flujos, información comercial y medidas de seguridad informática como la protección ante accesos, contraseñas, datos, algoritmos, programas informáticos, documentos con código fuente, conexiones a redes y otros elementos similares).
- 12.2. Los terceros no autorizados son todas las personas salvo i) los empleados, abogados, colaboradores y asesores de la propia parte, y ii) las empresas asociadas y sus empleados, abogados, colaboradores y asesores que, debido a su objetivo comercial, deban tener en su posesión información confidencial y que hayan aceptado de antemano cumplir obligaciones de confidencialidad que no sean menos estrictas que las dispuestas en el presente Acuerdo.
- 12.3. El Establecimiento Comercial protegerá la información confidencial de la otra parte con el mismo cuidado (o más) que aplica a la protección de su propia información confidencial.
- 12.4. La obligación anteriormente mencionada de mantener la confidencialidad no es de aplicación a la información
- c) que ya es de dominio público en el momento de su recepción, o
 - d) que se hace pública posteriormente por medios no atribuibles al Establecimiento Comercial, o
 - e) que el receptor ya conocía antes de que Lyonesse la divulgara, o
 - f) que el Establecimiento Comercial recibe legítimamente de un tercero sin la obligación de mantener la confidencialidad, o
 - g) que se ha comprobado que el Establecimiento Comercial ha desarrollado independientemente
- 12.5. Sin perjuicio de las disposiciones anteriores, el Establecimiento Comercial debe cumplir sus obligaciones legales de proporcionar información, incluso información protegida. En dicho caso, el Establecimiento Comercial debe, en la medida de lo posible y de lo legalmente permitido, informar a Lyonesse antes de dicha divulgación y apoyar a Lyonesse a su cargo en caso de que Lyonesse desee tomar medidas contra dicha divulgación. Toda divulgación obligada se encuentra limitada al mínimo absolutamente necesario y está sujeta a confidencialidad en la medida de lo posible.
- 12.6. La obligación de conservar la confidencialidad deberá mantenerse incluso tras el vencimiento del presente Acuerdo.

13. Rescisión, vigencia y vencimiento del Acuerdo

- 13.1. El presente Acuerdo Adicional entra en vigor con su formalización en lo relativo al Cashback Program Básico y/o Cashback Program Profesional. Las Cashback Solutions se comercializan listas para su uso desde su activación por parte de Lyonesse de conformidad con la Cláusula 3 del Acuerdo Offline para Establecimientos Comerciales (véase el Preámbulo B). Salvo que se acuerde lo contrario en el formulario de acuerdo, la vigencia del Acuerdo será de 12 meses tras su activación.
- 13.2. El presente Acuerdo Adicional se amplía automáticamente durante un año para las Cashback Solutions solicitadas, salvo que una parte notifique a la otra por escrito que el Acuerdo Adicional no será ampliado en un plazo de al menos cuatro semanas antes de la fecha de vencimiento.
- 13.3. El presente Acuerdo Adicional presupone la existencia del Acuerdo Offline para Establecimientos Comerciales (véase el Preámbulo B), ya que el Cashback Program Básico y el Cashback Program Profesional solo pueden estar a disposición de los Establecimientos Comerciales que participen en el Programa de Fidelización. En caso de que se rescinda el Acuerdo Offline para Establecimientos Comerciales (independientemente de la razón), también se rescindirá simultáneamente el presente Acuerdo Adicional.
- 13.4. Lyonesse tiene así mismo la libertad de continuar el presente Acuerdo Adicional únicamente para determinados servicios individuales de los módulos y de rescindir el resto del Acuerdo Adicional. Para tal fin, Lyonesse cumplirá el procedimiento descrito en la anterior Cláusula 13.2 con la condición de que los módulos cuyo uso no se fuera a ampliar se indiquen en la notificación enviada al Establecimiento Comercial, además del nuevo precio para los módulos restantes.
- 13.5. Ambas partes pueden rescindir el presente Acuerdo Adicional en cualquier momento de forma extraordinaria con una causa justificada. En concreto, se considera una causa justificada
- h) si se pone en peligro el cumplimiento de las obligaciones del Acuerdo Adicional debido a un deterioro de la situación financiera de la otra parte. En concreto, se considera que se produce un deterioro de la situación financiera si la otra parte se retrasa en los pagos de forma repetida durante más de 10 días o si el intento de la otra parte de hacer cumplir las condiciones resulta infructuoso, o
 - i) si el Establecimiento Comercial se retrasa en el pago de un importe que ascienda a dos cuotas mensuales. No se cancela el derecho a rescindir el Acuerdo en caso de que se produzca el pago parcial de la cantidad adeudada.
- 13.6. Es preciso presentar por escrito todas las notificaciones y avisos de rescisión relacionados con el deseo de no ampliar el presente Acuerdo Adicional.

14. Consecuencias de la rescisión del Acuerdo

- 14.1. Serán de aplicación las siguientes disposiciones para la rescisión del Acuerdo Adicional:
- 14.1.1 Tras conocerse la rescisión total o parcial del Acuerdo Adicional, Lyonesse notificará al Establecimiento Comercial la fecha en la que se desactivará el acceso a las Cashback Solutions, que se producirá lo antes posible tras la finalización del Acuerdo.
 - 14.1.2 Lyonesse presta servicios de migración para la transmisión de los datos al Establecimiento Comercial o a un proveedor de servicios alternativo (tercero) solo en la medida en que se acuerde en las disposiciones especiales del módulo correspondiente en la Parte B del presente Acuerdo Adicional. En caso de que el Establecimiento Comercial requiera servicios adicionales de migración, Lyonesse los prestará con un coste adicional.
 - 14.1.3 En caso de rescisión extraordinaria del presente Acuerdo Adicional, Lyonesse acepta seguir prestando los servicios acordados por contrato hasta que el Establecimiento Comercial haya podido asegurar sus datos; no obstante, el período máximo será de 30 días tras la recepción de la notificación de la rescisión. Para tal fin, las partes acuerdan consensuadamente una fecha para la desactivación dentro del plazo máximo que permite la transmisión de datos. Si no se puede acordar consensuadamente una fecha de desactivación, Lyonesse la decidirá unilateralmente a su entera discreción. El derecho de Lyonesse a recibir remuneración por este período de tiempo deberá cumplir con su derecho a remuneración durante la vigencia del Acuerdo. Lo anterior no influirá de ninguna manera el derecho a bloquear las Cashback Solutions de conformidad con la Cláusula 8.6 del presente Acuerdo Adicional.
- 14.2. Las partes aceptan, a petición, devolver toda la documentación, documentos, registros o conceptos facilitados a la otra parte durante la vigencia del Acuerdo Adicional, o que no hayan sido solicitados y sin demora tras la rescisión del Acuerdo Adicional o (únicamente a petición de la parte involucrada) destruirlos en caso de que no esté regulado en un acuerdo posterior.

15. Modificaciones

- 15.1. Lyonesse se reserva el derecho a modificar el presente Acuerdo Adicional, en especial el Anexo 1 (Descripción de servicios), si corresponde. Se considera aceptada cualquier modificación al presente Acuerdo Adicional o cualquier otro acuerdo contractual entre Lyonesse y el Establecimiento Comercial que se haya notificado al Establecimiento Comercial por escrito, si este no presenta una objeción por escrito a su validez en un plazo de cuatro semanas tras la recepción de la notificación de las modificaciones. En caso de objeción a las modificaciones por parte del Establecimiento Comercial, Lyonesse tendrá derecho a rescindir el Acuerdo en el momento de la objeción. En particular, al inicio de la fecha límite, Lyonesse informará al Establecimiento Comercial de las consecuencias previstas de este acto. Se considerará que el Establecimiento Comercial acepta las modificaciones al presente Acuerdo Adicional únicamente si así se indica expresamente.
- 15.2. En caso de que el Establecimiento Comercial ponga objeciones a la modificación en el servicio basada en un cambio en la solución estándar de un subcontratista de Lyonesse y que Lyonesse no pueden denegar, Lyonesse tiene derecho a rescindir la parte del Acuerdo relativa al período de la modificación en el servicio.

16. Disposiciones varias, legislación vigente y jurisdicción competente

- 16.1. El Establecimiento Comercial garantiza que no figura en ningún listado del gobierno de Estados Unidos de personas o entidades que tengan prohibido recibir exportaciones y que el uso de las Cashback Solutions no infringirá ningún embargo, prohibición ni restricción de exportación impuesta por Estados Unidos.
- 16.2. La invalidez de una disposición del presente Acuerdo Adicional no afectará en ningún caso la validez de sus restantes disposiciones.
- 16.3. La legislación vigente a la que el presente Acuerdo Adicional está sujeto, es la legislación vigente para los domicilios sociales (indicados en el Preámbulo B) de Lyonesse excluyendo las correspondientes normas de conflicto de leyes nacionales y el CISG.
- 16.4. Los tribunales competentes para los domicilios sociales de Lyonesse (indicados en el Preámbulo B) serán las únicas jurisdicciones competentes para todas las disputas derivadas o relacionadas con el presente Acuerdo Adicional.

B. Parte especial 1 (módulos del Cashback Program Básico)

I. Módulo Shopping Point Deals

17. Objeto del Acuerdo

Mediante el módulo Shopping Point Deals, el Establecimiento Comercial puede permitir a los Afiliados canjear Shopping Points para obtener promociones especiales (**en lo sucesivo, "Shopping Point Deals"**), que el propio Afiliado puede elegir. Lyonesse comunicará estas promociones (en www.lyonesse.com) únicamente hasta que se haya alcanzado una cantidad máxima de Shopping Point Deals especificado por el Establecimiento Comercial o se haya cumplido el plazo de validez de la oferta dispuesto por el Establecimiento Comercial.

18. Grupo objetivo y cantidad de Shopping Point Deals

- 18.1. El Establecimiento Comercial puede limitar los Afiliados a los que desea ofrecer los Shopping Point Deals por género, edad y distancia de su domicilio personal o social a la ubicación de la tienda. Se pueden ofrecer Shopping Point Deals a Afiliados cuyo domicilio personal o social esté ubicado en un radio específico en torno al área comercial (o la sucursal correspondiente) del Establecimiento Comercial, y dicho radio será especificado por Lyonesse.
- 18.2. Cada Establecimiento Comercial puede ofrecer un máximo de seis Shopping Point Deals al mismo tiempo.

19. Obligaciones del Establecimiento Comercial

- 19.1. Por cada Shopping Point canjeado, el Establecimiento Comercial debe ofrecer a los Afiliados un descuento de entre 5€ y 10€ del precio normal que se cobra por dicho producto o servicio.
- 19.2. El Establecimiento Comercial garantiza que ofrecerá únicamente Shopping Point Deals que cumplan con la legislación vigente, el presente Acuerdo Adicional y cualesquiera derechos de terceros. Lyonesse se reserva el derecho a denegar Shopping Point Deals a su entera discreción. El Establecimiento Comercial es el único responsable ante el cliente de garantizar la corrección, validez y regularidad de los Shopping Point Deals, siempre y cuando Lyonesse no haya causado daños y perjuicios.
- 19.3. El Establecimiento Comercial garantiza que, durante la vigencia del correspondiente Shopping Point Deal, no comercializará dichos bienes o servicios ofrecidos en el marco del correspondiente Shopping Point Deal a un precio inferior a la suma del pago exigido por el Shopping Point Deal más el descuento concedido por el canje de Shopping Points.

II. Módulo Estadísticas Básico

20. Objeto del Acuerdo

Con el módulo Estadísticas Básico, el Establecimiento Comercial recibe estadísticas de sus ratios empresariales en el marco del Programa de Fidelización Lyonesse, como transacciones y ventas, entre otros.

III. Función de registro y tarjeta de fidelización del cliente

21. Objeto del Acuerdo

El módulo Función de Registro y Tarjeta de Fidelización de Cliente contiene las tarjetas de fidelización de clientes que están diseñadas según el propio diseño empresarial del Establecimiento Comercial (en lo sucesivo, "Full-branded Cashback Card"). Lyonesse empleará métodos razonables para llevar a cabo la idea de diseño del Establecimiento Comercial en la medida en que resulte habitual para las Tarjetas de Cliente. Lyonesse no puede garantizar la aplicación exacta de las solicitudes de diseño del Establecimiento Comercial.

Al realizar compras en otros Establecimientos Comerciales Lyonesse con su Tarjeta de Fidelización de Clientes emitida por el Establecimiento Comercial, el Afiliado Lyonesse también puede solicitar los beneficios del Programa de Fidelización Lyonesse.

Al emplear la opción de registro de la MTERM App o de la Tarjeta de Fidelización de Clientes, el Establecimiento Comercial puede recomendar el Programa de Fidelización Lyonesse a sus clientes y, por lo tanto, utilizar el Programa con el fin de desarrollar su relación con sus clientes. Un cliente se convierte en Afiliado Lyonesse cuando Lyonesse acepta su solicitud de registro y el cliente, a su vez, confirma su aceptación de los Términos y Condiciones Comerciales Generales de Lyonesse y finaliza el proceso de registro.

Después de que el Afiliado Lyonesse registrado acepte la transmisión de sus datos, éstos se transfieren al sistema CRM junto con los datos de las compras realizadas en el Establecimiento Comercial emisor (fecha, importe, divisa, número de factura y lugar de la compra).

22. Obligaciones del Establecimiento Comercial

Cuando recomiende el Programa de Fidelización Lyonesse a nuevos Afiliados, el Establecimiento Comercial debe cumplir con los Términos y Condiciones Comerciales Generales de Lyonesse. En especial, el Establecimiento Comercial no está autorizado a representar a Lyonesse de ninguna manera ni debe realizar objeciones relativas al Programa de Fidelización cuando lo recomiende a otras personas; asimismo, no debe aceptar declaraciones en nombre o representación de Lyonesse.

El Establecimiento Comercial debe cumplir todas las disposiciones legales y contractuales, en especial en lo relativo a los datos personales de los Afiliados Lyoness recomendados. Es preciso cumplir con la normativa de protección de datos dispuesta en el Acuerdo Offline para Establecimientos Comerciales, así como en el presente Acuerdo Adicional para la utilización de las Cashback Solutions y en los Términos y Condiciones Comerciales Generales de Lyoness.

23. Cantidad de Tarjetas de Fidelización de Clientes

La cantidad de Tarjetas de Fidelización de Clientes con el diseño del Establecimiento Comercial difiere según el Cashback Program elegido por el Establecimiento. En el pedido de tanto del Cashback Program Profesional como del Cashback Program Básico se especifica la cantidad de Tarjetas de Fidelización de Clientes. El Establecimiento Comercial puede solicitar Cashback Cards adicionales a la compañía nacional Lyoness por un coste adicional.

IV. Servicios

24. Objeto del Acuerdo

24.1 Lyoness dispone de una línea telefónica de soporte. Puede encontrar los datos de contacto (número de teléfono y dirección de correo electrónico) en el área de inicio de sesión en www.lyoness.com.

24.2 Lyoness proporciona soporte al Establecimiento Comercial para sus Cashback Solutions en la medida detallada en la Descripción de Servicios del presente Acuerdo Adicional (Anexo 1). Dichos servicios de soporte incluyen la detección, diagnóstico y rectificación del problema. No obstante, Lyoness no asume ninguna responsabilidad por la rectificación del problema.

25. Disposiciones vigentes de la Parte A

Únicamente las Cláusulas 1, 2.1, 2.2, 6, 7, 10, 12, 13, 15 y 16 de las disposiciones de la Parte A del presente Acuerdo Adicional (Parte General) son de aplicación a los Servicios de las Cashback Solutions.

V. Actualizaciones y mantenimiento

26. Objeto del Acuerdo

En el marco de los servicios de actualizaciones y mantenimiento, Lyoness proporciona regularmente actualizaciones del software empleado para la utilización de las Cashback Solutions. Además, Lyoness garantiza que se lleva a cabo un mantenimiento periódico del software empleado por Lyoness con el fin de evitar así como de rectificar errores de software.

27. Disposiciones vigentes de la Parte A

Únicamente las Cláusulas 1, 2.1, 2.2, 6, 7, 10, 12, 13, 15 y 16 de las disposiciones de la Parte A del presente Acuerdo Adicional (Parte General) son de aplicación al rendimiento del mantenimiento del software. Las disposiciones de la Parte A son de plena aplicación al uso de las actualizaciones proporcionadas del programa.

C. Parte especial 2 (módulos del Cashback Program Profesional)

VI. Módulo Estadísticas Ampliado

28. Objeto del Acuerdo

Con el módulo Estadísticas Ampliado, el Establecimiento Comercial recibe estadísticas relativas a sus propios ratios empresariales en el marco del Programa de Fidelización Lyoness, tales como transacciones y ventas, entre otros, y una comparativa de los establecimientos comerciales Lyoness, además de diversas estadísticas sobre la distribución de las ventas en el marco del Programa de Fidelización Lyoness.

VII. Módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM)

29. Objeto del Acuerdo

El módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM) permite al Establecimiento Comercial gestionar integralmente la información de los clientes, lo que incluye a los Afiliados que hayan dado su consentimiento a participar en el Programa de Fidelización para Clientes Habituales del Establecimiento Comercial y el tratamiento de datos acordado (**en lo sucesivo, "Clientes Habituales"**), así como la gestión de la información de los clientes del Establecimiento Comercial que no hayan participado en el Programa de Fidelización Lyoness hasta ahora (**en lo sucesivo, "Clientes Potenciales"**).

30. Servicio de migración

Lyoness transmitirá los datos del Cliente Habitual del Establecimiento Comercial al módulo Gestión de la relación con los clientes (CRM), para lo cual el Cliente Habitual ha dado su consentimiento al Establecimiento Comercial y que son almacenados por este último. En caso de que un Cliente Habitual revoque su consentimiento ante el Establecimiento Comercial, este deberá notificárselo a Lyoness con carácter inmediato en www.lyoness.com. El Establecimiento Comercial es responsable de llevar a cabo la migración de todos sus datos existentes.

31. Limitación de uso

Se pueden gestionar un máximo de 5000 Clientes Potenciales y 10 000 Clientes Habituales mediante el módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM).

32. Limitación por cliente habitual o cliente potencial

El Establecimiento Comercial tiene derecho a utilizar un espacio de almacenamiento de un máximo de 5 megabytes para almacenar la información de clientes en el módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM) para cada cliente habitual o potencial que gestiona. Lyoness tiene derecho a rescindir de forma extraordinaria el presente Acuerdo Adicional en caso de que el Establecimiento Comercial supere su límite de almacenamiento y no reduzca la información almacenada de los clientes al nivel permitido en un plazo razonable de tiempo fijado por Lyoness.

33. Gestión de la salida

A petición del Establecimiento Comercial, Lyoness proporciona los siguientes datos en formato csv en el momento de rescisión del Acuerdo Adicional para el módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM): i) Información relacionada con los Clientes Potenciales (campos de datos cumplimentados, no documentos cargados por el Establecimiento Comercial), ii) una lista de Clientes Habituales (campos de datos cumplimentados, no documentos cargados por el Establecimiento Comercial) y iii) una lista de las compras realizadas al Establecimiento Comercial. El Establecimiento Comercial debe realizar dicha petición en un plazo de 30 días calculados a partir de la finalización del presente Acuerdo Adicional. La Cláusula 14.1.2 del presente Acuerdo Adicional es de aplicación a los demás servicios de migración.

VIII. Módulo Newsletters**34. Objeto del Acuerdo**

El módulo Newsletters está integrado en el módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM) y permite al Establecimiento Comercial enviar Newsletters a los Clientes Habituales y Potenciales.

35. Limitación por cliente habitual o cliente potencial

El Establecimiento Comercial puede enviar un máximo de dos Newsletters al mes a cada Cliente Habitual gestionado. No obstante, esta cuota de Newsletters puede aumentarse por un coste adicional. El Establecimiento Comercial también puede utilizar la cuota de Newsletters para Clientes habituales para enviar Newsletters a los Clientes Potenciales. De otro modo, el envío de Newsletters a Clientes Potenciales es un servicio adicional que debe solicitarse y pagarse por separado. La parte no utilizada de la cuota de correos electrónicos vence al final de su mes correspondiente; la cuota adicional para Newsletters que el Establecimiento Comercial haya adquirido no vence. Además de esa cuota, el Establecimiento Comercial puede enviar a sus propias direcciones de correo electrónico 10 Newsletters únicas al mes con el objetivo de realizar pruebas.

IX. Módulo Encuestas de Satisfacción de Clientes**36. Objeto del Acuerdo**

El módulo Encuestas de Satisfacción de Clientes también está integrado en el módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM) y permite al Establecimiento Comercial enviar Encuestas de Satisfacción a los Clientes Habituales gestionados por el módulo CRM.

Anexo 1

Descripción de Servicios

1	General	10
2	Contenidos del Cashback Program Básico	10
2.1	Módulo Shopping Point Deals	10
2.2	Módulo Estadísticas Básico	10
2.3	Proceso de Registro y Tarjeta de Fidelización de Cliente	
2.4	Servicios de soporte	10
2.5	Actualizaciones y mantenimiento	10
3	Contenidos adicionales del Cashback Program Profesional	11
3.1	Módulo Estadísticas Ampliado	11
3.2	Módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM).....	11
3.2.1	Gestión de los Clientes Habituales.....	11
3.2.2	Gestión de no-clientes Lyoness	11
3.2.3	Opciones de exportación.....	11
3.2.4	Análisis	11
3.3	Módulo Newsletter.....	12
3.3.1	Plantillas de Newsletters	12
3.3.2	Cuota de Newsletters	12
3.4	Módulo Encuestas de Satisfacción de Clientes	12

1 General

El presente documento presenta un resumen desglosado por funciones de los servicios prestados en el marco de las Cashback Solutions. Las Cashback Solutions contienen los productos Cashback Program Básico y Cashback Program Profesional.

2 Contenidos del Cashback Program Básico

El Cashback Program Básico contiene las funciones básicas requeridas para la gestión de las relaciones entre el Establecimiento Comercial y los Clientes y está formado por las siguientes funciones.

2.1 Módulo Shopping Point Deals

Los Shopping Point Deals son un instrumento para la captación de nuevos clientes y para la mejora de la fidelidad de los clientes habituales que permite a los Afiliados LyoneSS canjear Shopping Points para obtener ofertas especiales para clientes. El Establecimiento Comercial puede proporcionar la promoción a un grupo objetivo determinado y durante un periodo de tiempo limitado. El grupo objetivo debe estar limitado según cualquiera de los siguientes parámetros:

- Género
- Edad
- Distancia a la ubicación de la tienda

Además del grupo objetivo, el periodo de validez de los Shopping Point Deals también puede estar limitado (por ejemplo, a días de la semana u horas del día determinados).

El Establecimiento Comercial especifica la cantidad de Shopping Points que el Afiliado LyoneSS debe canjear para disfrutar el Shopping Point Deal correspondiente; el Afiliado LyoneSS debe ahorrar entre 5€ y 10€ por Shopping Point.

Los Shopping Point Deals se ofrecen al Afiliado LyoneSS registrado en la página web www.lyoneSS.com. Una vez que un cliente ha disfrutado un Shopping Point Deal, este se muestra en el perfil del cliente.

Ejemplos:

- (A) En marzo, determinado hotel tiene un índice bajo de ocupación. La estancia de dos personas durante 3 días y 2 noches costaría normalmente 315 €. El hotel prepara una oferta por 135 € únicamente para estancias en marzo, con el canje de entre 20 y 40 Shopping Points (el ahorro es igual a 180 €).
- (B) Un restaurante ofrece a los nuevos clientes un descuento de 18 € para una cena para dos (el coste habitual es de 36 €). No obstante, la oferta está limitada a 15 comensales y tiene validez únicamente en enero y febrero.

Proceso:

- El Establecimiento Comercial crea el Shopping Point Deal
- El Shopping Point Deal se muestra en varias páginas en www.lyoneSS.com únicamente a los Afiliados del grupo objetivo correspondiente
- El Afiliado LyoneSS puede canjear los Shopping Points por un Shopping Point Deal en LyoneSS
- El Afiliado LyoneSS puede imprimir el Shopping Point Deal o mostrarlo en su *smartphone* al Establecimiento Comercial
- El Afiliado LyoneSS muestra al Establecimiento Comercial el Shopping Point Deal, ya sea física o virtualmente. El empleado escanea el código con la MTERM App. La MTERM App muestra el importe del vale y las condiciones de canje. El Establecimiento Comercial debe comprobar las condiciones y puede, entonces, aplicar el descuento.

El canje del Shopping Point Deal puede conllevar una transacción de venta que otorga todos los beneficios del Afiliado LyoneSS.

Ejemplos:

- (A) En marzo, determinado hotel tiene un índice bajo de ocupación. La estancia de dos personas durante 3 días y 2 noches costaría normalmente 315 €. El hotel prepara una oferta por 135 € únicamente para estancias en marzo, con el canje de entre 20 y 40 Shopping Points (el ahorro es igual a 180 €).
→ El saldo de 135 € se procesa como una venta normal en la ubicación del negocio mediante la MTERM App y otorga todos los beneficios para el cliente.

2.2 Módulo Estadísticas Básico

Proporciona las evaluaciones de las ventas que han hecho los Afiliados LyoneSS en el Establecimiento Comercial. El Establecimiento Comercial puede evaluar los datos de diferentes periodos de tiempo. También es posible limitar la evaluación a una única ubicación. La representación incluye valores como la cantidad de nuevos clientes captados, la relación de nuevos clientes, la cantidad de Clientes Habituales que han realizado compras y la relación de las compras de los Clientes Habituales así como el volumen total de compras. También se muestran evaluaciones gráficas de las ventas, la cantidad de transacciones y el importe medio de venta a lo largo del tiempo.

2.3 Función de registro y tarjeta de fidelización del cliente

De conformidad con los Términos y Condiciones Comerciales Generales de LyoneSS, el Establecimiento Comercial puede recomendar el Programa de Fidelización a sus clientes utilizando una de las dos opciones siguientes y, por lo tanto, utilizar el Programa de Fidelización con el fin de desarrollar su relación con sus clientes. La primera opción es utilizar la función de registro de la MTERM App. La segunda es emplear los *flyers* incluidos en los Cashback Programs Básico y Profesional. Después de que el cliente haya completado un *flyer*, el Establecimiento Comercial puede registrar los datos empleando VTERM. A continuación, el cliente recibe la información necesaria directamente de LyoneSS para finalizar el proceso de registro para convertirse en Afiliado del Programa de Fidelización LyoneSS.

Para registrar a sus Clientes Habituales, el Establecimiento Comercial utiliza las Full-branded Cashback Cards de su Cashback Program elegido, ya sea Básico o Profesional. Tras la recepción del logotipo del Establecimiento Comercial (en una imagen adecuada), LyoneSS diseñará, fabricará y entregará las Cashback Cards y los *flyers* de registro al Establecimiento Comercial. Cuando el Establecimiento Comercial necesite Cashback Cards adicionales, las podrá solicitar a la compañía nacional LyoneSS por un coste adicional.

2.4 Servicios de soporte

LyoneSS ofrece una gran variedad de servicios de soporte tales como ayuda a la instalación y soporte telefónico para la resolución de preguntas relativas a la solicitud en el marco del acuerdo correspondiente.

2.5 Actualizaciones y mantenimiento

En el marco de los servicios de actualizaciones y mantenimiento, LyoneSS proporciona actualizaciones periódicas del software empleado para la utilización de las Cashback Solutions. Además, LyoneSS garantiza que se lleva a cabo un mantenimiento periódico del software empleado por LyoneSS para la prevención y rectificación de los errores de software.

3 Contenidos adicionales del Cashback Program Profesional

El Cashback Program Profesional es una solución integral en el ámbito de la captación de nuevos clientes y fidelización de los clientes habituales. El Cashback Program Profesional incluye los siguientes módulos, además de los módulos descritos en el Cashback Program Básico:

3.1 Módulo Estadísticas Ampliado

Aquí se muestran las evaluaciones integrales de las ventas que han realizado los Afiliados LyoneSS en el Establecimiento Comercial. El Establecimiento Comercial puede evaluar los datos de diferentes periodos de tiempo y también puede limitar la evaluación a una única ubicación. La representación incluye valores como la cantidad de nuevos clientes captados, la relación de nuevos clientes, la cantidad de Clientes Habituales que han realizado compras y el ratio de compras de los Clientes Habituales así como el volumen total de compras. También se muestran evaluaciones gráficas de las ventas, la cantidad de transacciones y el importe medio de venta durante un periodo, con la media de los otros establecimientos comerciales LyoneSS como valor de referencia.

Se muestran asimismo las ventas, la cantidad de transacciones y el importe medio de venta distribuido según los días de la semana o según los grupos de edad de los clientes que han realizado las compras. Automáticamente se resalta el grupo de edad de los clientes más fuerte y más débil que han realizado compras o el día de la semana más fuerte y el más débil y, por lo tanto, se pueden determinar muy fácilmente dicha información.

El Establecimiento Comercial también recibe una distribución gráfica y numérica de los clientes por categorías de distancia a la ubicación comercial.

Puede responder a las siguientes preguntas con unos cuantos clics con el ratón: ¿Qué grupo de Afiliados LyoneSS que haya realizado compras tiene el índice más alto de ventas en los últimos 30 días, 3 meses o 6 meses? ¿En qué grupos de edad y a qué género pertenecen mis Clientes Habituales? ¿Cuántos clientes nuevos capté en comparación con la media de los otros establecimientos comerciales? ¿Cuántos clientes que vivan en un radio de 10 km de mi negocio han comprado en mi Establecimiento Comercial en los últimos 3 meses?

3.2 Módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM)

El módulo CRM permite al Establecimiento Comercial gestionar integralmente la información de los clientes. También incluye un sistema de Newsletters y de Encuestas de Satisfacción a los Clientes.

3.2.1 Gestión de los Clientes Habituales

Los Afiliados LyoneSS se pueden registrar como Clientes Habituales del Establecimiento Comercial a través de la MTERM App. El registro depende de que el Afiliado LyoneSS dé el correspondiente consentimiento a que LyoneSS transmita determinada información al módulo CRM del Establecimiento Comercial. Además de los datos personales del Cliente Habitual (dirección, datos de contacto, etc.), dicha información también incluye aquella relacionada con las compras que el Afiliado LyoneSS correspondiente haya realizado en el Establecimiento Comercial en el marco del Programa de Fidelización LyoneSS en los 12 meses previos al registro como Cliente Habitual (en especial, fechas e importes de compra). Esta información se transmite automáticamente al módulo CRM. Además, las compras que el Cliente Habitual realice en el futuro en el Establecimiento Comercial en el marco del Programa de Fidelización LyoneSS también se transmitirán automáticamente al módulo CRM.

Proceso de registro como Cliente Habitual:

- Escanee la Cashback Card del Afiliado LyoneSS en la MTERM App o introduzca manualmente el número de Afiliado.
- Deslice la pantalla de abajo hacia arriba para abrir el perfil del Afiliado.
- Seleccione la opción "Regístrese como Cliente Habitual ahora".
- El Afiliado LyoneSS debe dar su consentimiento para que LyoneSS transmita los datos especificados al Establecimiento Comercial y para que los utilice para los fines detallados.
- El Afiliado LyoneSS puede dar su consentimiento al envío de la Newsletter del Establecimiento Comercial a su dirección de correo electrónico.
 - Si el Afiliado LyoneSS da su consentimiento, se enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección del Afiliado LyoneSS en nombre del Establecimiento Comercial solicitando que el Afiliado LyoneSS confirme su consentimiento haciendo clic en el enlace integrado en el correo electrónico.
 - Cuando se confirme el consentimiento de esta manera, el Establecimiento Comercial puede enviar Newsletters al Afiliado LyoneSS correspondiente utilizando el módulo Newsletters.
- Los datos del Cliente Habitual se transmitirán al módulo CRM del Establecimiento Comercial.

El Establecimiento Comercial puede, entre otras cosas, gestionar la siguiente información de sus Clientes Habituales:

- Nombre
- Apellido
- Género
- Correo electrónico
- Forma de saludo
- Teléfono/fax/teléfono móvil
- Dirección
- Código postal
- Lugar/pueblo o ciudad/país
- Idioma
- Fecha de nacimiento
- Cargo
- Notas/citas
- Compras: importe/periodo/cantidad
- Ventas totales

3.2.2 Gestión de no-clientes LyoneSS

Además de los Clientes Habituales que se captan o registran en la MTERM App, el Establecimiento Comercial también puede importar información de los clientes (potenciales) que todavía no son Afiliados LyoneSS al módulo CRM y gestionar dicha información.

3.2.3 Opciones de exportación

Si el Establecimiento Comercial lo desea, existe la opción de exportar documentos o imágenes que haya subido del módulo CRM. También se pueden exportar los resultados de las evaluaciones accesibles.

3.2.4 Informes

En el módulo CRM se encuentran disponibles las siguientes evaluaciones, entre otras:

- Clientes principales: Clientes Habituales que logran la mayor cantidad de ventas/compras en total o en un plazo determinado de tiempo
- Clientes perdidos: Clientes Habituales que no registran ventas en los últimos X meses y que registran más de X ventas o más de Y compras con anterioridad
- Últimas transacciones: Lista de ventas de Clientes Habituales según determinados filtros temporales

3.3 Módulo Newsletters

En el módulo CRM se proporciona un sistema sencillo de Newsletters. El Establecimiento Comercial puede utilizarlo para personalizar el diseño de los correos electrónicos y enviar las noticias más recientes a sus Clientes Habituales (clientes Lyoness y no-clientes Lyoness).

3.3.1 Plantillas de Newsletters

Existen diferentes plantillas de Newsletters a disposición del Establecimiento Comercial. Una vez se elige una plantilla, se completan automáticamente los siguientes contenidos de la plantilla:

- Logotipo.
- Editor/aviso legal/derechos de autor: nombre de la empresa, domicilio social del Establecimiento Comercial.
- En función de la información adicional recogida: icono y enlace a las páginas de Facebook, Twitter o Google+ del propio Establecimiento Comercial.
- Enlace a la página web del Establecimiento Comercial.

El Establecimiento Comercial tiene la libertad de decidir los contenidos de la Newsletter. No se menciona a Lyoness en las plantillas de las Newsletters.

El Establecimiento Comercial puede definir tres tipos diferentes de grupos destinatarios, englobando a todos o a algunos a los que se van a enviar las Newsletters. Los destinatarios de las Newsletters se pueden filtrar según el lugar de residencia, la fecha de nacimiento, la cantidad y la frecuencia de las ventas en un periodo determinado de tiempo, entre otros.

Por lo tanto, es bastante sencillo, por ejemplo, enviar una Newsletter a todos los clientes activos del Establecimiento Comercial que hayan comprado algo a este al menos en cinco ocasiones en los últimos 6 meses.

3.3.2 Cuota de Newsletters

Existe una cuota mensual de 2 Newsletters por Cliente Habitual que vence al final del mes. En caso de que el Establecimiento Comercial desee enviar más de 2 Newsletters al mes a sus Clientes Habituales, puede ampliar su cuota adquiriéndola a la compañía nacional Lyoness. Las cuotas adquiridas no tienen fecha de vencimiento y el Establecimiento Comercial las utilizará tras haber consumido su cuota mensual.

3.4 Módulo Encuestas de Satisfacción de Clientes

En función de la configuración del Establecimiento Comercial, se puede enviar una Encuesta de Satisfacción de Clientes a un Cliente Habitual que haya realizado una compra en el Establecimiento Comercial. Ejemplo: "¡Le agradecemos su visita a XY! Hacemos todo lo posible por prestarle el mejor servicio, por lo que le pedimos que nos dé su opinión sobre su satisfacción. Tendrá carácter estrictamente anónimo. ¡Muchas gracias!".

El Establecimiento Comercial determina los periodos en los que debe empezar la encuesta y la frecuencia con la que debe enviarse al cliente (por ejemplo, desearía que un cliente que me compra regularmente sea preguntado una vez al año). Además, la frecuencia de ventas o el importe de las ventas se pueden utilizar para especificar si debe enviarse al cliente un correo con una encuesta o no (por ejemplo, desearía que se enviara una encuesta únicamente a aquellos clientes que hayan realizado una compra de al menos 45 €). Cada Establecimiento Comercial puede elegir las preguntas que considere más oportunas de un conjunto de ellas. Se facilitan referencias, como las comparaciones con los otros establecimientos comerciales, para las preguntas de este conjunto. El Establecimiento Comercial también puede incluir dos preguntas de elaboración propia y las respuestas correspondientes, en cuyo caso, no es posible facilitar una referencia para el resto de los establecimientos (del Establecimiento Comercial).

Se puede hacer una comparación con el resto de los establecimientos comerciales únicamente si el Establecimiento Comercial selecciona las preguntas del conjunto facilitado. Idealmente, el Establecimiento Comercial recibe la siguiente información presionando un botón:

- Mis clientes me dan una puntuación de 2.1 en la pregunta "Accesibilidad del Agente/Asesor", la media es 3.2; por lo tanto, en comparación con el resto de los establecimientos comerciales, soy mejor.
- Mis clientes me dan una puntuación de 4.3 en la pregunta "Limpieza de la habitación", la media es 2.0; por lo tanto, en comparación con el resto de los establecimientos comerciales, el Establecimiento Comercial tiene que tomar medidas.

Anexo 2
Solicitud de tratamiento de datos personales

En lo relativo al tratamiento de datos relacionado con el uso de las Cashback Solutions de conformidad con el Acuerdo Adicional en virtud de las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos

1. Objeto y duración del encargo

1.1 El objeto del encargo está determinado en el Acuerdo Adicional para la utilización de las Cashback Solutions y el correspondiente formulario de acuerdo (denominado en lo sucesivo "Acuerdo de Servicio"). Como gestor encargado de los datos personales, Lyoness procesa los datos personales de los clientes del Establecimiento Comercial en el marco del módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM) y del módulo Vales Online. En el marco del módulo Gestión de la Relación con los Clientes (CRM), Lyoness utiliza los servicios de los proveedores de servicios salesforce.com Sarl y Exact Target GmbH. Salesforce.com Sarl, a su vez, ha encargado a salesforce.com, Inc. el procesamiento de los datos y Exact Target GmbH ha hecho lo mismo con ExactTarget, Inc.

1.2 La duración del encargo (el plazo) obedece a la duración del Acuerdo Adicional.

2. Especificación de los contenidos del encargo

2.1 En el Acuerdo de Servicio se especifica el ámbito, el tipo y el objetivo de la recopilación, el tratamiento y/o el uso de datos personales realizado por Lyoness para el Establecimiento Comercial.

2.2 El tratamiento y el uso de los datos se produce en Lyoness en Liechtenstein (Vaduz y Eschen) y en las sedes de los subcontratistas contratados por Lyoness en las siguientes ubicaciones:

(a) salesforce.com Sarl o salesforce.com, Inc. en Estados Unidos (Chicago y Washington)

(b) ExactTarget GmbH o ExactTarget, Inc. en Estados Unidos (Las Vegas e Indianápolis)

salesforce.com, Inc. y ExactTarget, Inc. están certificados de conformidad con los Acuerdos Safe Harbor entre Estados Unidos y la Unión Europea y Estados Unidos y Suiza, dirigido por el Departamento estadounidense de Comercio, y cumplen sus disposiciones durante la vigencia del presente Acuerdo Adicional. Determinadas transferencias a un tercer país (fuera del EEE) requieren el consentimiento previo del Establecimiento Comercial, que debe otorgarse cuando se cumplan los requisitos especiales de las disposiciones vigentes de la Ley de Protección de Datos.

2.3 Los siguientes tipos o categorías de datos (lista/descripción de las categorías de datos) constituyen el objeto de la recopilación, tratamiento y/o uso de los datos personales:

(a) Datos personales clave (en especial, apellidos, nombre, género, fecha de nacimiento y dirección)

(b) Datos para la evaluación de la Newsletter (en especial, el patrón de clics del destinatario)

(c) Datos para la evaluación de las encuestas llevadas a cabo

(d) Datos de contacto (en especial, número de teléfono, dirección de correo electrónico)

(e) Datos clave del contrato (en especial, datos de ventas, como datos e importes de ventas, relación contractual, interés del contrato o del producto)

(f) Facturación contractual y datos de pago (en especial, número de factura)

(g) Campos libres

2.4 Los grupos involucrados en la gestión de sus datos personales en el marco del presente encargo incluyen (lista/descripción de las categorías de personas involucradas):

(a) Clientes

(b) Partes interesadas

3. Medidas organizativas y técnicas

3.1 Lyoness tiene la obligación de documentar la implementación de las medidas organizativas y técnicas descritas previamente a la formalización del encargo y antes de empezar el tratamiento, en especial, documentar la ejecución específica del encargo y transmitir esta información al Establecimiento Comercial para que haga las verificaciones pertinentes por su cuenta. Tras la aceptación por parte del Establecimiento Comercial, las medidas documentadas se convertirán en la base del encargo. En caso de que una inspección o auditoría al Establecimiento Comercial señale la necesidad de adaptación, ésta deberá implementarse mutuamente.

3.2 En general, las medidas que han de ser implementadas son medidas no específicas del encargo en lo relativo al control organizativo, control de acceso físico, control de acceso al sistema, control de acceso a los datos, control de transmisión, control de tareas, control de disponibilidad y requisitos de separación (véase el Apéndice "Medidas Generales Organizativas y Técnicas") y, por otro lado, medidas específicas del encargo, en especial, en lo relativo al tipo de intercambio y suministro de datos, el tipo y las circunstancias del tratamiento y el almacenamiento de datos, y el tipo y las circunstancias de los resultados o la transmisión de datos.

3.3 Las medidas organizativas y técnicas están sujetas al progreso técnico y a desarrollos posteriores. A este respecto, Lyoness puede implementar medidas alternativas que resulten adecuadas y que no deben tener un nivel de seguridad inferior al de las medidas especificadas. Es preciso documentar los cambios significativos. Lyoness tiene la obligación de proporcionar al Establecimiento Comercial, a petición de este, la información estipulada en las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos.

4. Corrección, bloqueo y eliminación de datos

Lyoness puede corregir, eliminar o bloquear los datos procesados en el encargo, pero puede hacerlo exclusivamente a petición del Establecimiento Comercial. En caso de que una persona afectada se ponga en contacto con Lyoness directamente para solicitar la corrección o la eliminación de sus datos, Lyoness deberá transmitir esta solicitud al Establecimiento Comercial con carácter inmediato.

5. Controles y otras responsabilidades de Lyoness

Además del cumplimiento de Lyoness de lo dispuesto en las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos, tiene las siguientes responsabilidades:

5.1 En la medida en que sea requerido por ley, designación por escrito del responsable de protección de datos que pueda llevar a cabo su labor de conformidad con las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos. Los datos de contacto del responsable de protección de datos deberán comunicarse al Establecimiento Comercial con el fin de poder establecer contacto directo.

5.2 Cumplimiento de la confidencialidad de los datos en virtud de las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos. Toda persona que tenga acceso a los datos personales del Establecimiento Comercial en virtud del encargo tienen la obligación de mantener la confidencialidad de dichos datos y deben ser informados de las responsabilidades especiales en materia de protección de datos derivadas de dicho encargo y el compromiso existente de finalidad y formación.

5.3 La aplicación y el cumplimiento de todas las medidas organizativas y técnicas necesarias para el encargo de conformidad con las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos.

- 5.4 Notificación inmediata del Establecimiento Comercial en lo relativo a medidas y procedimientos de control de la autoridad supervisora en virtud de las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos, lo que es de aplicación en caso de que una autoridad competente investigue a Lyoness de conformidad con las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos.
- 5.5 Control de realización de las tareas mediante la verificación periódica por parte de Lyoness en lo relativo a la ejecución o cumplimiento del encargo, en especial el cumplimiento, así como la adaptación cuando resulte necesario, de las disposiciones y medidas para la ejecución del encargo.
- 5.6 Verificabilidad de las medidas organizativas y técnicas implementadas en relación con el Establecimiento Comercial. A este respecto, Lyoness tiene la libertad de elegir el método más adecuado de verificación. A su propio cargo, el Establecimiento Comercial puede solicitar declaraciones, análisis o extractos de análisis procedentes de organismos independientes (a saber, auditores, auditorías, directores de protección de datos, departamentos de seguridad informática, auditores de protección de datos o auditores de calidad) o la certificación adecuada por parte de una auditoría de protección de datos o de seguridad informática (por ejemplo, de conformidad con la protección básica de BSI). Lyoness tiene la libertad de cumplir con dicha solicitud.

6. Subencargos

- 6.1 El Establecimiento Comercial acepta por la presente el uso de los servicios de los subcontratistas mencionados anteriormente. Se permite la contratación de subcontratistas adicionales para el tratamiento o el uso de los datos personales del Establecimiento Comercial sin el consentimiento de este último, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:
 - (a) Lyoness tiene la obligación de establecer acuerdos comerciales con el subcontratista de forma que estos cumplan con las disposiciones de protección de datos acordadas entre Lyoness y el Establecimiento Comercial.
 - (b) Los requisitos de las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos han de cumplirse durante la ejecución del subencargo, en especial, el Establecimiento Comercial debe tener derecho a inspeccionar y controlar al subcontratista de conformidad con las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos. A su vez, los subcontratistas designados por Lyoness tienen derecho a designar subcontratistas siempre y cuando cumplan los requisitos mencionados anteriormente.

Dichos servicios de terceros de los que Lyoness hace uso como servicios complementarios con el fin de respaldar la ejecución del encargo no se consideran subencargos en virtud de esta disposición. Entre ellos se incluyen, por ejemplo, servicios de telecomunicaciones, servicios de mantenimiento y usuarios, personal de limpieza, auditores o la manipulación de soportes de datos. No obstante, Lyoness tiene la obligación de garantizar la protección y seguridad de los datos del Establecimiento Comercial en caso de que se encarguen servicios complementarios a terceros y de formalizar cualesquiera acuerdos contractuales legítimos, así como de aplicar medidas de control.

7. Derechos de control del Establecimiento Comercial

- 7.1 El Establecimiento Comercial tiene derecho a ejercer su derecho de control de tareas dispuesto en las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos en colaboración con Lyoness o a ejercer ese derecho a su propio cargo mediante evaluadores designados en casos individuales. Tiene derecho a garantizar el cumplimiento de Lyoness del presente Acuerdo mediante comprobaciones aleatorias llevadas a cabo en el establecimiento comercial de Lyoness, habida cuenta de que generalmente es preciso notificar dichas comprobaciones con la debida antelación. Lyoness acepta proporcionar al Establecimiento Comercial, a petición de este, toda la información necesaria relativa al cumplimiento por parte de Lyoness de la obligación de controlar las tareas y proporcionar las pruebas pertinentes.
- 7.2 En lo relativo a las responsabilidades de control del Establecimiento Comercial de conformidad con las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos, Lyoness deberá garantizar que, antes del inicio del tratamiento de los datos y durante el encargo, el Establecimiento Comercial debe garantizar a su vez el cumplimiento de las medidas organizativas y técnicas aplicadas. Para tal fin, Lyoness deberá demostrar al Establecimiento Comercial, a petición de este, la aplicación de las medidas organizativas y técnicas de conformidad con las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos. A este respecto, Lyoness tiene la libertad de elegir el método más adecuado de verificación. A su propio cargo, el Establecimiento Comercial puede solicitar la verificación mediante la presentación de una declaración actualizada, de análisis o extractos de análisis procedentes de organismos independientes (a saber, auditores, auditorías, directores de protección de datos, departamentos de seguridad informática, auditores de protección de datos o auditores de calidad) o la certificación adecuada por parte de una auditoría de protección de datos o de seguridad informática (por ejemplo, de conformidad con la protección básica de BSI). Lyoness tiene la libertad de cumplir con dicha solicitud.

8. Notificación en caso de incumplimiento por parte de Lyoness

- 8.1 Lyoness deberá notificar al Establecimiento Comercial en todo momento en caso de que este o sus empleados hayan incumplido cualquier disposición de la protección de datos personales del Establecimiento Comercial o hayan incumplido cualquier especificación acordada en el encargo.
- 8.2 Se tiene conocimiento de que de conformidad con las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos, existe la responsabilidad de informar en caso de que se extravíen, se transmitan de forma ilegítima o se tenga conocimiento ilegítimo de los datos personales. Por esta razón, el Establecimiento Comercial debe estar informado de dichos incidentes independientemente de su causa. Lo anterior también es de aplicación en caso de incumplimientos graves en el procedimiento operativo, cualesquiera sospechas de incumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de datos personales o cualesquiera irregularidades en la gestión de los datos personales del Establecimiento Comercial. Lyoness tiene la obligación de tomar las medidas oportunas para garantizar la protección de los datos y minimizar cualesquiera consecuencias adversas potenciales para los implicados en colaboración con el Establecimiento Comercial. En la medida en que las responsabilidades de conformidad con las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos afecten al Establecimiento Comercial, Lyoness tiene la obligación de darle respaldo para cumplirlas.

9. Poder del Establecimiento Comercial para dar instrucciones

- 9.1 La gestión de los datos se lleva a cabo exclusivamente en el marco de los Acuerdos formalizados y a petición del Establecimiento Comercial. En el marco del encargo según lo acordado en el presente Acuerdo, el Establecimiento Comercial se reserva el derecho de dar instrucciones en relación con el tipo, el ámbito y los procedimientos del tratamiento de datos y de ser más específico mediante instrucciones individuales. Las modificaciones en el objeto del tratamiento y las modificaciones en los procedimientos deben acordarse mutuamente y deben documentarse. Lyoness no puede facilitar información a terceros ni a la persona involucrada sin la autorización previa por escrito del Establecimiento Comercial.
- 9.2 El Establecimiento Comercial debe confirmar inmediatamente las instrucciones orales, ya sea por escrito o por correo electrónico (en forma de texto). Lyoness no debe usar los datos para ningún otro fin y, en especial, no tiene derecho a transmitirlos a terceros. No deberán hacerse copias ni duplicados sin el conocimiento del Establecimiento Comercial. Algunas excepciones a este respecto son: las copias de seguridad, en la medida en que sean necesarias para garantizar el correcto tratamiento de los datos así como los datos requeridos para el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de almacenamiento.
- 9.3 De conformidad con las disposiciones vigentes correspondientes de la Ley de Protección de Datos, Lyoness tiene la obligación de informar inmediatamente al Establecimiento Comercial si cree que determinada instrucción infringe cualesquiera disposiciones de protección de datos. Lyoness tiene derecho a aplazar la ejecución de dicha instrucción hasta el momento en que esto se haya confirmado o se haya modificado por parte de la persona responsable del Establecimiento Comercial.

10. Eliminación de datos y devolución de soportes de datos

- 10.1 En el momento de finalización del trabajo encargado, o previamente si así lo solicitase el Establecimiento Comercial, y como muy tarde al vencimiento del Acuerdo de Servicio, de conformidad con las disposiciones de protección de datos, Lyoness tiene la obligación de entregar o, según lo acordado previamente, destruir todos los documentos, resultados compilados del tratamiento y uso así como los datos almacenados recibidos en relación con el encargo de conformidad con la Cláusula 14.2 del Acuerdo Adicional. Lo mismo es de aplicación para la documentación rechazada y de prueba. A petición se presentará el historial de eliminación.
- 10.2 Lyoness debe almacenar la documentación empleada para verificar el tratamiento de datos encargado según los plazos de almacenamiento correspondientes, incluso tras el vencimiento de acuerdo. Con el fin de descargarse, Lyoness puede entregar dicha documentación al Establecimiento Comercial al vencimiento del acuerdo.

Apéndice del Acuerdo para la Solicitud de Tratamiento de Datos Personales

"Medidas generales organizativas y técnicas"

A. Lyoness tiene la obligación de aplicar las siguientes medidas organizativas y técnicas para la protección de los datos del Establecimiento Comercial almacenados en sus servidores o en los servidores de sus establecimientos comerciales (Lyoness).

11. Control de acceso físico

Medidas organizativas y técnicas para el control de acceso físico, en especial, para la verificación de las personas autorizadas:

- Solo se puede obtener acceso con un PIN electrónico personal y una clave adicional
- Zona de seguridad multinivel
- Videovigilancia y sistema de alarmas
- Servicio de seguridad

12. Control de acceso del sistema

- Medidas organizativas (registro máster de usuarios) y técnicas (protección mediante contraseñas y códigos) relativas a la identificación y autenticación de usuarios: normas definidas de contraseñas para
 - Número mínimo de caracteres, números, letras y caracteres especiales
 - Vencimiento y validez de las contraseñas
- Seguimiento de intentos de inicio de sesión y desactivación de cuentas de usuarios según un número específico de intentos fallidos
- Identificación de usuarios única y personal
- Normas para la modificación de empleados o personal que deja la empresa (por ejemplo, el bloqueo de cuentas de usuario)
- El acceso remoto solo es posible mediante la identificación de doble factor basada en tokens
- Codificación de los discos duros

- Firewall

13. Control de acceso de datos

Concepto de autorización basado en funciones; las funciones reflejan cargos dentro de la compañía y garantizan que las personas autorizadas pueden acceder únicamente a los datos a los que tienen derecho de acceso. Lo anterior incluye:

- Concepto de autorización
- Identificación y contraseñas personales del usuario según la norma
- Interfaces de redes seguras según las condiciones tecnológicas, como certificados y codificación

Una política de auditorías define el registro de inicios y cierres de sesión, los intentos fallidos de acceso y la creación, eliminación y modificación de cuentas con las autorizaciones administrativas para todos los sistemas. Los historiales de auditorías se archivan diariamente con seguridad.

14. Control de transmisión

Lyoness aplica las siguientes medidas para la protección de los datos personales durante la transmisión, transporte o comunicación de los datos:

- Canales VPN
- Firewall
- Acceso mediante conexiones codificadas

Los soportes de datos se almacenan y transportan físicamente minimizando todo lo posible el riesgo de robo, pérdida o daños. Las normas definen la protección de los datos en relación con

- Almacenamiento
- Emisión
- Transporte (virtual o físico)
- Autorización para la ejecución del transporte

15. Control de entrada

Medidas para las posteriores comprobaciones para verificar si se han introducido, modificado o eliminado datos personales en los sistemas de tratamiento de datos y para quién lo ha realizado:

- ID de usuario único
- Introducción de modificaciones en los registros de datos
- Acceso restringido según las direcciones IP

16. Control de tareas

Medidas (organizativas y técnicas) para definir las competencias entre el Establecimiento Comercial y LyoneSS:

- Obligación por parte de los empleados de LyoneSS de mantener la confidencialidad de los datos
- Contratos de protección de datos de LyoneSS con los proveedores de servicios especificados
- Facultad determinada del Establecimiento Comercial para dar instrucciones
- Comprobaciones aleatorias y derechos de control del Establecimiento Comercial

17. Control de disponibilidad

Medidas para la seguridad de los datos (física/lógica):

- Medidas para la protección contra incendios
- Protección contra sobretensiones
- Suministro eléctrico ininterrumpido
- Aire acondicionado
- Duplicado de los discos duros
- Concepto de copia de seguridad y recuperación
- Escáner de virus
- Firewall
- Duplicado de datos
- Plan de emergencia que cumpla con los requisitos de la ISO y de LMI DSS 3.0

18. Control de separación

Medidas para garantizar el tratamiento separado (almacenamiento, modificación, eliminación, transmisión) de los datos para diferentes fines:

- Separación lógica y física de los sistemas de producción, pruebas y desarrollo
- Autorizaciones de usuarios diferentes para los sistemas de producción, pruebas y desarrollo
- Sistemas independientes de bases de datos

B. El subcontratista salesforce.com, Inc., que ha recibido el encargo de procesar los datos por parte de salesforce.com Sàrl, ha aplicado las siguientes medidas organizativas y técnicas para la protección de los datos del Establecimiento Comercial almacenados en sus servidores:

19. Control de acceso físico

- El centro de datos de producción de salesforce.com, Inc. está equipado con un sistema que controla el acceso al centro de datos. Este sistema solo permite el acceso a zonas protegidas a empleados que tengan la correspondiente autorización de acceso. Las instalaciones están protegidas por vigilantes 24 horas, análisis biométricos de acceso y acceso controlado de acompañantes.

20. Control de acceso del sistema

salesforce.com, Inc. aplica las siguientes medidas de protección de datos en la prestación de sus servicios:

- Identificadores únicos de usuario (ID de usuario) con el fin de garantizar que se puedan asignar las actividades a una persona responsable.
- Las contraseñas de usuario se almacenan utilizando una función hash unidireccional (SHA256) y no se transmiten sin codificar.
- Para acceder a los servicios se necesita una combinación válida de ID de usuario y contraseña, que están codificados durante la transmisión mediante codificación SSL. Tras una autenticación correcta, se crea un ID de sesión aleatorio y se almacena en el navegador del usuario con el fin de conservar y dar seguimiento al estado de la sesión.
- Se emplean mecanismos de control para garantizar que las contraseñas del primer acceso se modifiquen tras el primer uso.

Los servicios ofrecen las siguientes funciones que pueden ser implementadas por el cliente al utilizar los servicios:

- Medidas para bloquear el acceso tras varios intentos fallidos consecutivos de inicio de sesión.
- Medidas para contar los intentos fallidos de inicio de sesión antes de bloquear el usuario.
- Medidas que fuerzan el vencimiento de las contraseñas de usuario tras haber sido usadas durante determinado periodo de tiempo.
- Medidas para finalizar una sesión de usuario tras un periodo de inactividad determinado.
- Medidas para registrar las contraseñas utilizadas con el fin de impedir su reutilización.
- Medidas sobre la longitud de las contraseñas.
- Requisitos sobre la complejidad de las contraseñas (combinación de letras y números).
- Pregunta de seguridad antes de restablecer una contraseña.
- Opción de aceptar inicios de sesión a servicios únicamente desde determinadas direcciones IP.

- Opción de restringir los inicios de sesión a determinados periodos de tiempo (solo "Developer Edition", "Enterprise Edition" and "Unlimited Edition").
- Opción de delegar la autenticación del usuario o la autenticación federativa a SAML.

21. Control de acceso a los datos

- El cliente puede aplicar un modelo detallado de autorización y crear perfiles de autorización de usuarios con el fin de restringir los datos a los que pueden acceder diferentes usuarios.
- El cliente puede crear campos específicos para usuarios que se encuentran codificados si están en estado inactivo y solo son visibles para aquellos usuarios que hayan recibido la autorización para "ver los datos codificados" por parte de los administradores del sistema especificados por el cliente.

22. Control de transmisión

- salesforce.com, Inc. utiliza productos de codificación aprobados por la sede para proteger los datos y las comunicaciones de los clientes durante las transmisiones entre la red del cliente y los Servicios, incluyendo, entre otros, una certificación de VeriSign SSL de 128 bits como mínimo y claves públicas RSA de 1024 bits como mínimo.

23. Control de entrada

salesforce.com, Inc. aplica los siguientes controles en la prestación de sus servicios:

- Se conservarán las entradas en el historial de acceso de usuarios, que contienen la fecha, la hora, el ID de usuario, la "URL ejecutada o el ID de la entidad en la que se opera", operación realizada (vista, editada, etc.) y dirección IP de origen. La dirección IP de origen puede no estar disponible si el cliente o su proveedor de servicios de Internet emplean la NAT (traducción de direcciones de red) o la PAT (traducción de direcciones de puertos).
- Si existe alguna sospecha de que se haya producido un acceso inapropiado, salesforce.com, Inc. puede proporcionar al cliente los registros de entrada del historial que pueden facilitar un análisis forense. Estos servicios se prestan al cliente por un coste adicional.

Los servicios ofrecen las siguientes funciones que pueden ser implementadas por el cliente al utilizar los servicios:

- Las modificaciones administrativas específicas en los servicios (por ejemplo, cambios de contraseña y la incorporación de campos específicos para usuarios) se realizan en una zona denominada "Set-up-Auditlog" y los administradores del sistema especificados por el cliente pueden visualizarlas. El cliente puede descargar dichos datos y almacenarlos localmente.
- Los intentos de inicio de sesión correctos y fallidos por parte del cliente se registran en una zona denominada "Historial de inicio de sesión" y pueden ser visualizados por los administradores del sistema especificados por el cliente. El cliente puede descargar dichos datos y almacenarlos localmente.
- El cliente puede aplicar una opción denominada "Configurar seguimiento del historial" para dar seguimiento a objetos o campos específicos dentro de la instancia del cliente. Todas las entradas contienen la fecha, la hora y el tipo de modificación, así como el usuario que realizó el cambio.

24. Control de tareas

salesforce.com, Inc. gestiona todos los datos personales de conformidad con las instrucciones del cliente y presta los servicios según el acuerdo marco y las instrucciones del usuario en lo relativo al uso de los servicios.

25. Control de disponibilidad

- Recuperación en caso de catástrofe: salesforce.com, Inc. utiliza instalaciones de recuperación en caso de catástrofe que se encuentran geográficamente distantes de sus centros de datos primarios, junto con el hardware, software y la conectividad a Internet requeridos, en caso de que las instalaciones de producción de salesforce.com en su centro de datos primario estuvieran fuera de servicio. salesforce.com cuenta con planes de recuperación en caso de catástrofe y los pone a prueba al menos una vez al año. salesforce.com expone los resultados de estas pruebas al cliente a petición de este.
- Fiabilidad y copias de seguridad: todos los elementos de red, aceleradores SSL, equilibradores de carga, servidores web y servidores de aplicaciones cuentan con una configuración redundante. Todos los datos de los clientes se almacenan en un servidor de base de datos primario con múltiples clústeres para asegurar la redundancia. Todos los datos de los clientes se guardan en un almacenamiento de disco de clase portadora empleando discos RAID y múltiples rutas de datos. Se guardan copias de seguridad de forma automática y periódica de todos los datos de clientes hasta la última transacción completada. Todas las copias de seguridad se verifican para comprobar su identidad y se almacenan en instalaciones seguras y protegidas contra incendios en una ubicación diferente.
- Virus: Los servicios no introducen virus en los sistemas del cliente. No obstante, los servicios no escanean en busca de virus los adjuntos u otros datos de clientes que cargue un cliente en los servicios. Como ningún adjunto cargado se ejecuta en los servicios, dicho adjuntos no pueden dañar ni afectar los servicios.

26. Control de separación:

salesforce.com, Inc. aplica los siguientes controles en la prestación de sus servicios:

- La estricta separación lógica de los datos de los clientes emplea el "ID de la organización" específico del cliente que permite ver a los usuarios los datos correspondientes del cliente.

Los servicios ofrecen las siguientes funciones que pueden ser implementadas por el cliente cuando los emplea:

- El cliente puede aplicar un modelo detallado de autorización y perfiles de autorización de usuarios con el fin de restringir los datos a los que pueden acceder diferentes usuarios.

- C. El subcontratista ExactTarget, Inc., que ha recibido el encargo de procesar los datos por parte de ExactTarget GmbH, ha aplicado las siguientes medidas organizativas y técnicas para la protección de los datos del Establecimiento Comercial almacenados en sus servidores: se incluye a Exact Target Inc. (una compañía afiliada del Grupo Salesforce) cuando se menciona a Salesforce.com en el siguiente:

SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y ESTRUCTURA DE EXACT TARGET

Compromiso de Confianza Corporativa de Salesforce.com

Salesforce.com se compromete a lograr y mantener la confianza de nuestros clientes. Una parte integral de esta misión es proporcionar un programa sólido de confidencialidad y seguridad que tenga en cuenta las cuestiones de protección de datos en toda nuestra gama de servicios, incluyendo los datos enviados por los clientes a nuestros servicios (en lo sucesivo, "Datos de Cliente").

Servicios incluidos

Esta documentación describe la estructura, las auditorías relativas a la seguridad y confidencialidad, las certificaciones recibidas y los controles físicos, técnicos y administrativos de aplicación a los servicios de ExactTarget (en lo sucesivo, "Servicios ET"), sin incluir los servicios de Buddy Media, Marketing Cloud, Predictive Intelligence (previamente denominados iGoDigital), Radian6, Social Studio o Social.com.

Infraestructura de Salesforce.com

Salesforce.com posee o controla el acceso a la infraestructura que utiliza salesforce.com para hospedar los Datos de Cliente enviados a los Servicios ET. Actualmente, la infraestructura hospedada por salesforce.com para la prestación de los Servicios ET está ubicada en Estados Unidos.

Infraestructura de terceros

Salesforce.com puede utilizar redes de distribución de contenido de uno o más terceros para mejorar el rendimiento y la velocidad de envío de imágenes en mensajes de correo electrónico a través de los Servicios ET. Para activar esta función, se puede acceder a dichas imágenes mediante las redes de distribución de contenido.

Auditorías y certificados

Las siguientes auditorías relativas a la seguridad y confidencialidad se aplican a los Servicios ET:

- **Certificaciones Safe Harbor entre Estados Unidos y la Unión Europea y Estados Unidos y Suiza:** Los Datos de Cliente enviados a los Servicios ET se encuentran dentro del ámbito de aplicación de una autocertificación anual de los marcos Safe Harbor entre Estados Unidos y la Unión Europea y Estados Unidos y Suiza gestionados por el Departamento estadounidense de Comercio. Puede encontrar la autocertificación actual en <https://safeharbor.export.gov/list.aspx> buscando "ExactTarget".
- **Certificación ISO 27001:** Salesforce.com está sujeto a un sistema de gestión de la seguridad de la información (ISMS, por sus siglas en inglés) de conformidad con la normativa internacional ISO 27001. Salesforce.com ha obtenido la certificación ISO 27001 por su sistema de gestión de la seguridad de la información gracias a un tercero independiente. Aquí puede encontrar el ámbito de la certificación ISO 27001 de salesforce.com que es aplicable a ET.
- **Informes Service Organization Control SSAE 16 (SOC):** Los proveedores de centros de datos de los Servicios ET se someten a una evaluación independiente en forma de informes Service Organization Control SSAE 16 (SOC-2).
- **Sello de privacidad TRUSTe:** Salesforce.com ha recibido el sello de privacidad TRUSTe que demuestra que TRUSTe ha revisado la Declaración de Privacidad de la página web de ExactTarget y sus prácticas asociadas relacionadas con los Servicios ET para verificar el cumplimiento de los requisitos del programa TRUSTe, incluyendo la transparencia, rendición de cuentas y opciones relativas a la recopilación y al uso de los datos personales.

Los Servicios ET se someten como mínimo una vez al año a evaluaciones de seguridad realizadas por terceros y personal interno y que incluyen evaluaciones de la vulnerabilidad de la infraestructura y de la seguridad de las aplicaciones.

Controles de seguridad

Los Servicios ET incluyen una gran variedad de controles de seguridad. Algunos de estos controles son:

- **Lista de IP de inicio de sesión de confianza:** define el rango de direcciones IP desde las cuales accederán sus usuarios a los Servicios ET, de modo que los usuarios no autorizados externos a su organización no tengan acceso.
- **Gestión de claves codificadas:** ofrece varias opciones de codificación y decodificación AES para sus mensajes de correo electrónico y páginas web.
- **Validación de identidad/autenticación de doble factor:** los clientes deben validar su identidad con una *cookie* específica de cada ordenador para protegerse de accesos no autorizados a sus cuentas de usuario.
- **Lista de confianza de exportación en correos electrónicos:** permite a los clientes definir qué usuarios pueden recibir documentación exportada por correo electrónico de los Servicios ET.
- **Configuración personalizable de la contraseña del cliente:** los clientes pueden modificar la complejidad, el vencimiento y las preguntas en relación con la seguridad de la contraseña.

Procedimientos, políticas y medidas de seguridad

Los Servicios ET operan de conformidad con los siguientes procedimientos para potenciar la seguridad:

- Las contraseñas de usuario jamás deben transmitirse sin codificar.
- Se conservarán las entradas en el historial de acceso de usuarios, que contienen la fecha, la hora, la URL ejecutada o el ID de identidad con el que se opera, operación realizada (visualización, edición, etc.) y dirección IP de origen.
- Los historiales se almacenarán en un host centralizado y seguro para evitar alteraciones.
- Las contraseñas no se registran en ningún caso.
- El programa de control conductual Watchdog alerta a ET Security de comportamientos anómalos en los Servicios ET.

Detección de intrusos

Salesforce.com, o un tercero independiente autorizado, controlará los Servicios ET para detectar posibles intrusiones no autorizadas empleando mecanismos de detección de intrusos basados en red.

Gestión de incidentes

Salesforce.com aplica procedimientos y políticas de gestión de incidentes de seguridad. Salesforce.com notifica inmediatamente a los clientes afectados de cualquier divulgación no autorizada real o posible de sus Datos de Cliente en la medida en que lo permite la ley.

Identificación de usuario

Para acceder a los Servicios ET se requiere una combinación válida de ID de usuario y contraseña que se codifica mediante SSL en el momento de su transmisión, así como *cookies* específicas de cada ordenador para realizar una validación de identidad de doble factor según lo expuesto anteriormente en "Controles de seguridad". Tras una identificación con éxito, se crea un ID de sesión aleatorio y se almacena en el navegador del usuario con el fin de conservar y dar seguimiento al estado de la sesión.

Historiales de seguridad

Todos los sistemas de salesforce.com empleados en la prestación de los Servicios ET, incluyendo los firewalls, los routers, los switches de red y los sistemas operativos, registran la información en sus correspondientes instalaciones de registro del sistema o en un servidor syslog centralizado (para los sistemas de red) con el fin de hacer posibles las auditorías de seguridad.

Seguridad física

Los centros de datos de producción empleados en la prestación de los Servicios ET disponen de sistemas de control de acceso. Estos sistemas permiten que únicamente el personal autorizado acceda a las zonas seguras. Estas instalaciones están diseñadas para soportar condiciones climáticas adversas y otro tipo de condiciones naturales que sean predecibles dentro de lo razonable. Están supervisadas por vigilantes 24 horas, protegidas por claves de tarjeta de doble factor, análisis biométricos de acceso y acceso controlado de acompañantes y cuentan con el respaldo de generadores de seguridad situados en la misma ubicación por si se produjera un corte de suministro.

Fiabilidad y copias de seguridad

Todos los elementos de red, aceleradores SSL, equilibradores de carga, servidores web y servidores de aplicaciones cuentan con una configuración redundante. Todos los Datos de Clientes enviados a los Servicios ET se almacenan en un servidor de base de datos primario con múltiples clústeres para asegurar la redundancia. Todos los Datos de Clientes enviados a los Servicios ET se guardan en un almacenamiento de disco de clase portadora empleando discos RAID múltiples rutas de datos para garantizar la máxima fiabilidad y rendimiento. Se guardan copias de seguridad de forma automática y regular de todos los Datos de Cliente enviados a los Servicios ET hasta la última transacción completada. Las copias de seguridad almacenadas en soportes de seguridad se conservan durante un máximo de 24 semanas, periodo tras el cual los datos se sobrescriben o se eliminan. Las copias de seguridad se comprueban para verificar su integridad y se almacenan en los centros de datos de salesforce.com y/o en ubicaciones remotas seguras.

Recuperación en caso de catástrofe

Salesforce.com cuenta con planes de recuperación en caso de catástrofe para los Servicios ET y los pone a prueba al menos una vez al año. Los Servicios ET utilizan instalaciones de recuperación en caso de catástrofe que se encuentran geográficamente distantes de sus centros de datos primarios, junto con el hardware, software y conectividad a Internet requeridos, en caso de que las instalaciones de producción de salesforce.com en su centro de datos primario estuvieran fuera de servicio.

Los planes de recuperación en caso de catástrofe de los Servicios ET tienen actualmente los siguientes objetivos de recuperación de metas estándar: a) recuperación de los Servicios ET en un plazo de 132 horas posteriores a la declaración de catástrofe por parte de salesforce.com; y b) pérdida máxima de Datos de Cliente de 72 horas; no obstante, aquí se excluye una situación que ponga en peligro ambos centros de datos al mismo tiempo y se excluyen los entornos de desarrollo y pruebas, como el servicio de Sandbox.

Virus

Los Servicios ET cuentan con controles diseñados para evitar la introducción de virus en la plataforma de los Servicios ET. Los Servicios ET pueden hacer escaneos en busca de virus conocidos que pudieran encontrarse en los adjuntos o en otros Datos de Cliente subidos a los Servicios ET por parte de un cliente. Los adjuntos subidos que contengan virus no se ejecutarán en los Servicios ET.

Codificación de datos

Los Servicios ET utilizan productos de codificación aceptados por la industria para proteger los datos y las comunicaciones de los clientes durante las transmisiones entre la red del cliente y Servicios ET, incluyendo, entre otros, una certificación de VeriSign SSL de 128 bits como mínimo y claves públicas RSA de 2048 bits como mínimo.

Devolución de Datos de Cliente

Los Servicios ET permiten que los usuarios autorizados importen, exporten o eliminen los Datos de Cliente. Tras la rescisión o vencimiento del contrato, el cliente tiene 30 días para acceder a su cuenta y descargar o exportar los Datos de Cliente. Si tiene preguntas relativas a la devolución de sus Datos de Cliente, póngase en contacto con el Relationship Manager o el ET Support mediante el correo electrónico help@exactarget.com.

Supresión de Datos de Cliente

Tras la rescisión del contrato y pasado el periodo de 30 días mencionado anteriormente, los Datos de Cliente enviados a los Servicios ET se conservarán en estado inactivo dentro de los Servicios ET durante un periodo de 90 días, tras los cuales se sobrescribirán o eliminarán con seguridad de los Servicios ET. De conformidad con la anterior Cláusula de Fiabilidad y copias de seguridad, los Datos de Cliente enviados a los Servicios ET (incluyendo los Datos de Cliente conservados en estado inactivo) pueden almacenarse en soportes de seguridad durante 168 días más tras haber sido sobrescritos o eliminados con seguridad de los Servicios ET. Este proceso ha de cumplir los requisitos legales vigentes.

Sin limitar la capacidad de los clientes para solicitar la devolución de sus Datos de Cliente enviados a los Servicios ET, salesforce.com se reserva el derecho de reducir el número de días durante los cuales conserva dichos datos tras la rescisión del contrato. Salesforce.com actualizará esta documentación relativa a la estructura, confidencialidad y seguridad de ET en caso de que se produjera dicho cambio.

Datos personales confidenciales

Importante: Los siguientes tipos de datos personales confidenciales no se pueden enviar a los Servicios ET: números de identificación emitidos por el gobierno, datos de identificación y datos de titulares de tarjetas, números de tarjetas de crédito o débito, códigos o contraseñas de seguridad y cuentas bancarias.

A efectos de claridad, las anteriores restricciones no son de aplicación a la información financiera proporcionada a salesforce.com o a ET con el fin de verificar las credenciales financieras y cobrar pagos de sus clientes. Dicho tratamiento está regulado por la Declaración de Privacidad de la página web de ExactTarget.

Seguimiento y análisis

Salesforce.com puede hacer un seguimiento y analizar el uso de los Servicios ET para ayudar a salesforce.com a mejorar tanto los Servicios ET como la experiencia de los usuarios a la hora de utilizar dichos servicios. Sin perjuicio de lo anterior, salesforce.com puede compartir datos anónimos de los clientes de salesforce.com o del uso que sus usuarios hacen de los Servicios ET (en lo sucesivo, "Estadísticas de Uso") con los proveedores de servicio de salesforce.com con el fin de ayudar a salesforce.com a realizar dicho seguimiento y análisis, incluyendo la mejora de la experiencia de sus usuarios con los Servicios ET o según lo exigido por la ley. Salvo en la medida en que así lo exija la ley, dicha divulgación de las Estadísticas de Uso a los proveedores de servicio de salesforce.com no incluirá ningún dato que identifique a los clientes o usuarios de los clientes de salesforce.com.

Interactuación con otros servicios de Salesforce.com

Los Servicios ET pueden interactuar con otros servicios prestados por salesforce.com. La documentación relativa a la estructura, confidencialidad y seguridad de dichos servicios está disponible en la Cláusula de Documentación de Conformidad y Confianza de help.salesforce.com.

Anexo B

Austria

LyoneSS Austria GmbH
Grazbachgasse 93, A-8010 Graz
Teléfono: +43 (0)316 7077700
Fax: +43(0) 316 / 70 77 444
Correo electrónico: office@lyoneSS.at

Bosnia Herzegovina

LyoneSS d.o.o. Sarajevo Marsala Tita 28,
BiH-71000 Sarajevo Teléfono: +387 (0)
33 / 265 390 Fax: +387 (0) 33 / 265 391
Correo electrónico: office@lyoneSS.ba

Bélgica

LyoneSS Belgium bvba/sprl
Belgicastraat 7, 1930 Zaventem
Teléfono: +32 (0)2 894 88 80
Fax: +32 (0)2 894 88 90
Correo electrónico: office@lyoneSS.be

Bulgaria

Лайонес България ЕООД
ул. "Юнак" 24
1000 София
Teléfono: +359 (0) 2 / 969 99 11
Fax: + 359 (0) 2/ 969 99 18
Correo electrónico: office@lyoneSS.bg

Suiza

LyoneSS Suisse GmbH
Hinterbergstrasse 24, 6330 Cham
Teléfono +41 (0) 41 785 13 30
Fax: +41 (0) 41 785 13 31
Correo electrónico: info@lyoneSS.ch

Chipre

LyoneSS Cyprus Ltd.
Griva Digeni 25, Office 304
6035 Larnaca
Teléfono: +357-248-19199
Fax: +357-248-19188
Correo electrónico: office@lyoneSS.com.cy

República Checa

LyoneSS Czech Prague, s.r.o.
Evropská 2591/33e, CZ-16000
Praha 6
Teléfono: +420 233 313 017
Fax: +420 220 511 226
Correo electrónico: office@lyoneSS.cz

Alemania

LyoneSS Deutschland GmbH
Kranhaus Süd, Im Zollhafen 24
50678 Köln
Teléfono: +49 221 / 27 16 74 – 0
Fax: +49 221 / 27 16 74 – 09
Correo electrónico: office@lyoneSS.de

Dinamarca

LyoneSS Danmark ApS
Bomhusvej 13, st. th.
2100 København Ø
Teléfono: +45 44220202
Fax: +45 44220203
Correo electrónico: office@lyoneSS.dk

Estonia

LyoneSS Eesti OÜ
Laeva 2
10111 Tallinn, Eesti
Tel.: +372 640 3600
Fax: +372 640 3609
Correo electrónico: office@lyoneSS.ee

España

LyoneSS Spain, S.L.U.
Torre Mahou
Plaza Manuel Gómez Moreno, 2 - Planta 11
28020 Madrid
Teléfono: +34 91 769 56 39
Fax: +34 91 769 56 58
Correo electrónico: office@lyoneSS.es

Finlandia

LyoneSS Finland Oy
Plaza Business Park,
Äyritie 18, FI-01510 Vantaa, Finland
Teléfono: +358 (0) 29 3400 620
Fax: +358 (0) 29 3400 639
Correo electrónico: office@lyoneSS.fi

Francia

LYONESS France SARL
7 Place de la Gare, 57200 SARREGUEMINES
Teléfono: +33 (0)9 72 69 11 00
Fax: + 33 140 64 08 41
Correo electrónico: office@lyoneSS.fr

Grecia

LyoneSS Hellas M.E.Π.E
Λεωφόρος Θεσσαλονίκης 52
57019 Περαία - Θεσσαλονίκη, Ελλάδα
Teléfono: +30 23920 / 211 03
Fax: +30 23920 / 755 88
Correo electrónico: office@lyoneSS.gr

Croacia

LyoneSS d.o.o.
Radnička cesta 52, toranj V1, VII. Kat
HR-10000 Zagreb
Teléfono: +385 (0) 1 / 3890 930
Fax: +385 (0) 1 / 3890 939
Correo electrónico: office@lyoneSS.hr

Hungría

LyoneSS Hungary Kft.
H-1143 Budapest, Stefánia út 101-103.
Teléfono: +36 1 802 40 00
Fax: +36 1 801 7079
Correo electrónico: office@lyoneSS.hu

Irlanda

LyoneSS Loyalty Ireland Limited
Unit 8, 4075 Kingswood Road,
Citywest Business Campus, Dublin 24
Teléfono: +353 1 5171545
Fax: +353 1 7917798
Correo electrónico: office@lyoneSS.ie

Italia

LyoneSS Italia s.r.l.
Via Belvedere, 15 37066
Sommacampagna Caselle (VR)
Teléfono: +39 045 2080 500
Fax: + 39 045 2080 515
Correo electrónico: office@lyoneSS.it

Lituania

UAB „LyoneSS Lietuva“
Olimpiečių 1,
Vilnius, LT-09200, Lietuva
Fax: +370 5 2683388
Correo electrónico: office@lyoneSS.lt

Letonia

SIA "LyoneSS Latvija"
Brīvības 149
LV-1012 Rīga
Teléfono: +371 67809216
Fax: +371 67809217
Correo electrónico: office@lyoneSS.lv

Montenegro

LyoneSS d.o.o. Podgorica
Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 120
8100 Podgorica
Teléfono: +382 (0) 20 219 910
Fax: +382 (0) 20 219 912
Correo electrónico: office@lyoneSS.me

Macedonia

Лајонес ДООЕЛ Скопје
бул. 8-ми Септември 16/1,
Бизнис Центар Хипериум 2-ри кат
1000 Скопје
Teléfono: +389 2 3090067
Fax: +389 2 3090068
Correo electrónico: office@lyoneSS.mk

Países Bajos

LyoneSS Nederland BV
Beursplein 34, World Trade Center,
14e verdieping unit 1468/1469,
Rotterdam, Nederland
Postbus 30043, 3011 AA Rotterdam
Teléfono: +31 (0) 10 820 99 00
Fax: +31 (0) 10 820 99 09
Correo electrónico: office@lyoneSS.nl

Noruega

LyoneSS Norway AS
Lysaker Torg 15
Teléfono: +47 21 09 35 00
Fax: +47 21 09 35 01
Correo electrónico: office@lyoneSS.no

Polonia

LyoneSS Poland Sp. z o.o.
Ul. Kosciuszki 169
40-524 Katowice
Teléfono: + 48 (0) 32 35 30 570
Fax: + 48 (0) 32 353 90 02
Correo electrónico: office@lyoneSS.pl

Portugal

LyoneSS Portugal Unipessoal Lda
Praga Duque De Saldanha N° 1
Edifício Atrium Saldanha 9D
1050-094 Lisboa, Portugal
Teléfono: +351 211 156 510
Fax: +351 211 156 520
Correo electrónico: office@lyoneSS.pt

Rumanía

S.C. LyoneSS România S.R.L.
Str. Calea Floreasca nr. 169A
Clădirea B, parter, cod poștal 014459
București, sector 1
Teléfono: +40/ (0) 31 101 99 70
Fax: + 40 / (0) 311 / 041 036
Correo electrónico: office@lyoneSS.ro

Serbia

LyoneSS d.o.o.
Beograd Bulevar Mihajla Pupina 10 L
11070 Novi Beograd
Teléfono: +381 (0) 11 / 655 73 90
Fax: +381 (0) 11 / 655 73 95
Correo electrónico: office@lyoneSS.rs

Suecia

LyoneSS Sweden AB
Wenner-Gren Center, vån5
Sveavägen 166
SE-113 46 ESTOCOLMO
Teléfono: +46-(0)8 509 06 888
Fax: +46-(0)8 509 06 880
Correo electrónico: office@lyoneSS.se

Eslovenia

LyoneSS d.o.o.
Ulica Vita Kraigherja 3, SI-2000 Maribor
Teléfono: +386 (0) 2 / 421 33 90
Fax: +386 (0) 2 / 421 33 95
Correo electrónico: office@lyoneSS.si

Eslovaquia

LyoneSS Slovakia, s.r.o.
Einsteinova 25
851 01 Bratislava
Tel.: +421 2 321 322 00
Fax: +421 2 321 322 99
Correo electrónico: office@lyoneSS.sk

Turquía

LyoneSS Kart Hizmetleri Tic. Ltd. Şti.
Maya Akar Center. C Blok No: 10-11
Şişli-İSTANBUL
Teléfono: +90 444 4 596
Fax: +90 (0) 212 212 05 82
Correo electrónico: office@lyoneSS.com.tr

Reino Unido

LyoneSS UK Limited
12-14 Mason's Avenue, London EC2V 5BT
Teléfono: +44 (0) 20 7629 3493
Fax: +44 (0) 20 74995775
Correo electrónico: office@lyoneSS.co.uk