

SYNOVATE

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Servicios

1. Synovate (“la empresa”) se compromete a prestar a sus clientes (“el cliente”) todos los servicios detallados en el presupuesto que hemos proporcionado (“servicios”) de acuerdo a las buenas prácticas del sector y la profesionalidad y atención requeridos.
2. Aparte de los códigos deontológicos aplicables a la jurisdicción del caso en materia de investigación de mercados (p. ej. CASRO, MRS, CAMRO etc.), la empresa se rige asimismo por las normas del Código CCI/ESOMAR de la Cámara de Comercio Internacional y la Asociación Mundial de Profesionales de la Investigación de Mercados y Opinión Pública (ESOMAR). En el momento de aceptar una propuesta, el cliente se compromete a aceptar y suscribirse a dicho código de prácticas y a todas las cláusulas que se apliquen. Dicho Código Internacional de Prácticas Legales se puede consultar en la página web www.esomar.org.

Confidencialidad y protección de la información

3. Synovate se rige por las reglas de confidencialidad prescritas por ESOMAR. Asimismo, la empresa observa todas las normas vigentes en materia de privacidad y protección de la información (entre ellas nuestro propio código deontológico y contratos con terceros), y se compromete a respetar el carácter confidencial de toda información de esa índole comunicada a la empresa durante el ejercicio de nuestras tareas y en la prestación de los servicios contratados hasta cumplido un año como mínimo desde la finalización de nuestra labor. Dicha obligación de confidencialidad no se aplicará a información que sea legítimamente de dominio público o que haya sido elaborada independientemente por la empresa. Por otra parte, la empresa se reserva el derecho a difundir la información en tanto que la exijan las leyes, autoridades judiciales u órganos reguladores (en cuyo caso la empresa hará todo lo posible por limitar la difusión de la misma a lo estrictamente necesario, además de obtener el compromiso de terceros de respetar el carácter confidencial de la misma).
4. El cliente se compromete a cumplir todas las normas vigentes en materia de privacidad y protección de la información (entre ellas sus propios códigos deontológicos y contratos con terceros si procede). Asimismo, el cliente se compromete a comunicar a la empresa por escrito y de inmediato cualquier modificación de la información sobre cualquier individuo para evitar el uso de la misma durante la prestación de servicios. A estos efectos, ese cambio comprende, entre otras cosas, las autorizaciones que haya dado esa persona respecto a la modificación de esa información y la transferencia de un número de teléfono incluido en dicha información a otro proveedor de servicios telefónicos, sean inalámbricos o no.

Datos e informes

5. Las cifras contenidas en cualquier informe representan estimaciones generadas de estudios de mercado y llevados a cabo de conformidad con métodos reconocidos de investigación de mercados y como tales están sujetos a limitaciones de errores

estadísticos. Al recibir un informe o datos, el cliente reconoce y acepta que (i) el informe y los datos sólo deben ser utilizados dentro del contexto específico del estudio realizado y (ii) que toda previsión o interpretación derivada de las estadísticas (independientemente de si ha sido formulada por la empresa o el cliente) están hechas de buena fe y no tienen otro ánimo que el de ayudar al cliente a la hora de tomar decisiones. Synovate queda completamente eximida de responsabilidad alguna por aquellas pérdidas o daños sufridos por los clientes y que sean resultantes de posibles fallos de predicciones.

6. Los cuestionarios cumplimentados serán conservados en las oficinas de Synovate durante un plazo mínimo de un año cumplido el cual se procederá a su eliminación. Los archivos digitales (p. ej. grabaciones de respuestas literales) se conservarán durante tres meses cumplidos los cuales serán igualmente eliminados. De conformidad con las normas de ESOMAR, Synovate podrá destruir aquellos cuestionarios, informes y datos antes de los plazos indicados siempre que se notifique al cliente por escrito como mínimo con un mes de antelación.
7. Los derechos de propiedad de los datos (salvo datos de carácter personal) que la empresa haya recogido para el cliente durante la prestación de los servicios, previo pago de los honorarios correspondientes, quedarán en posesión del cliente. La empresa se reserva el derecho a retener copias de dichos datos en conformidad con las normas respectivas y a fin de mantener y desarrollar bases de datos y tablas normativas.
8. Los derechos (copyright incluido) sobre tabulaciones, cuestionarios y demás documentación del proyecto, incluidos el formato de nuestros informes y nuestras marcas comerciales, son propiedad de la empresa estando prohibidos su publicación, reproducción y citación sin la previa autorización por escrito de la empresa. Las herramientas o software proporcionados al cliente durante los servicios prestados están sujetos a una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y sin pago de derechos que autoriza su utilización exclusivamente para los servicios antes mencionados. Cumplido el contrato de prestación de servicios, el cliente se compromete al cese del uso de esas herramientas y software y a la devolución de todos los soportes que la empresa haya proporcionado con dichas herramientas o software además de eliminar (dentro de lo razonablemente práctico) todas las versiones que existan de las mismas en servidores informáticos y redes en las que han sido empleadas o guardadas.
9. El cliente no difundirá a terceros (salvo en el caso de que sean compañías asociadas y los asesores profesionales de éstas) los informes, resultados y pormenores de nuestros servicios sin el consentimiento y autorización por escrito de Synovate en qué se indique claramente la forma y el contenido de la revelación. A fin de cumplir nuestras obligaciones para con ESOMAR, la empresa se reserva el derecho a exigir los cambios necesarios en la publicación de resultados de tal modo que observen las normas profesionales del sector de investigación de mercados. Al hacer dichos cambios, sin embargo, la empresa no se responsabiliza del resto de la publicación. En caso que sea el cliente quien haya publicado dichos datos, la empresa se reserva el derecho el derecho a difundirlas a terceros.

Honorarios

10. Cualquier presupuesto realizado por Synovate tiene una vigencia de 30 días a partir de la fecha del presupuesto. Cumplido ese plazo, la empresa se reserva el derecho a proceder con su revisión y modificación.

11. Los honorarios indicados en el presupuesto son en concepto de los servicios indicados en el mismo; En el caso de que fuera necesario introducir cambios o variaciones a petición del cliente cabe la posibilidad de que los precios o los plazos se viesen alterados. A no ser que se especifique lo contrario, los precios presupuestados no incluyen ningún impuesto aplicable sino que éstos se impondrán según el tipo vigente en el momento de la realización de la factura, junto con los gastos de desplazamientos, dietas y otros desembolsos varios que Synovate haya tenido que afrontar.
12. Synovate se reserva el derecho a modificar los precios presupuestados en caso de que a fecha del comienzo de los servicios se produzca una variación significativa de los tipos de cambio de más de un 2% sobre cualquiera de los tipos incluidos en el presupuesto.
13. Cada factura será pagadera a la fecha establecida en la misma a menos que se acuerde expresamente lo contrario por adelantado y el acuerdo conste por escrito. Las facturas liquidadas tras la fecha de vencimiento, a menos que la legislación aplicable no lo permita, podrán devengar un interés equivalente al tipo básico de interés de nuestro banco local más el 5% pagadero por cada día de mora a contar desde la fecha de vencimiento de la factura hasta la de su completa liquidación. Por otra parte, en esas circunstancias la empresa se reserva el derecho a no seguir prestando los servicios contratados ni a proporcionar el trabajo finalizado mientras la deuda no haya sido liquidada en su totalidad.
14. Es posible que las entrevistas de grupo, entrevistas en profundidad y otros estudios precisen el reclutamiento previo de los entrevistados. En el supuesto de que el cliente desee postergar dichas entrevistas o de que sea necesario hacerlo por razones ajenas a la voluntad de la empresa, es posible que se cobre un recargo a fin de cubrir los gastos de reclutamiento y de incentivos pagaderos a los entrevistados. En el supuesto de que un proyecto de investigación sea cancelado o postergado una vez hecho en firme el encargo, la empresa se reserva el derecho a cobrar una suma en concepto de la labor emprendida y de las obligaciones contraídas hasta la fecha de recepción de la notificación escrita de resolución. En caso de que el cliente decida adoptar las condiciones de contrato de Synovate, pero decida continuar el estudio bien con otro proveedor de servicios o en solitario, esto implicará la aceptación de la propuesta original, por lo que el cliente tendrá que pagar a Synovate una cantidad en concepto de los servicios prestados para cubrir los gastos que Synovate ha debido afrontar.

Exoneración de responsabilidad por parte de Synovate

15. Previo cumplimiento de lo dispuesto a tenor del apartado 18, Synovate se compromete a exonerar al cliente de toda obligación, responsabilidad civil incluida, respecto de daños corporales (muerte incluida), pérdidas y daños y perjuicios que se deriven directamente del incumplimiento por parte de la empresa de las presentes condiciones contractuales por negligencia de la misma o de nuestros empleados, agentes o subcontratistas salvo en tanto que dichas pérdidas, daños y perjuicios se deban a la negligencia o a un acto intencionado por parte del cliente. El cliente, por su parte, se compromete a notificar puntualmente a la empresa, dentro de un plazo de 4 semanas desde que tenga conocimiento de cualquier hecho generador de dichas obligaciones (demandas o reclamaciones) de las que la empresa sea responsable conforme a la presente cláusula. En caso contrario, la empresa no se responsabilizará en forma alguna.

Exoneración de responsabilidad por parte del Cliente

16. El cliente se compromete a eximir a la empresa y a sus empresas afiliadas de toda obligación, responsabilidad civil incluida, en la que haya incurrido la misma o sus afiliadas en la prestación de los servicios en términos de:
 - (i) la información proporcionada por el cliente (como por ejemplo listas de clientes, números de teléfono y otros datos de carácter personal) para el uso de la empresa;
 - (ii) haber seguido cualquiera de sus instrucciones;
 - (iii) uso o demostración de bienes y servicios,o del empleo por parte del cliente de cualquier material, herramientas o software que le haya sido entregado o facilitado por parte de la empresa en relación con los servicios contratados de conformidad con las presentes estipulaciones. El cliente se compromete a proporcionar a la empresa la información y/o a permitir a la misma la adopción de medidas que se consideren oportunas a las circunstancias, contándose entre ellas la de revelar la identidad del cliente a terceros en relación con el proyecto de investigación, la de proporcionar más información relativa al trabajo de investigación y desarrollo en relación con los bienes y servicios objeto del presente proyecto de investigación (o bienes y servicios similares) y la de complacer en todo litigio o posible litigio en la medida que precisemos según el caso.

Límites de responsabilidad

17. En tanto que la legislación aplicable lo permita, ninguna de las partes será responsable frente a la otra de daños indirectos, emergentes, especiales, consecuentes, punitivos, ejemplares o de cualquier otra clase parecida, independientemente de la manera en que hayan surgido, en concepto de lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades comerciales, reputación o fondo de comercio, sea la pérdida previsible o contemplable, respecto de cualquier acuerdo al que sean aplicables las presentes condiciones, independientemente de si la parte era o debería haber sido consciente o de si le debería haber informado de la posibilidad de la ocurrencia de dichos daños y no obstante la posible falta de objeto esencial o remedio contemplado en estas condiciones.
18. Ninguna de las partes podrá exonerarse o limitar su responsabilidad frente a la otra por muerte, lesión corporal o fraude. La responsabilidad del cliente frente a la empresa (salvo en lo que contempla la cláusula 16) se verá limitada (aparte de la obligación que recae sobre el cliente de pagar esas tasas) al valor pecuniario de la suma total pagadera a la empresa en contrapartida por los servicios objeto del contrato aplicable al que se refieren las presentes condiciones. Nuestra responsabilidad máxima se verá limitada por la suma total percibida por la empresa en contrapartida por los servicios en los que se origina dicha responsabilidad.
19. Salvo en la medida contemplada en las presentes condiciones y de conformidad con la legislación aplicable, la empresa no da otras garantías expresas o implícitas respecto de los servicios, incluidas garantías de calidad o aptitud para un fin particular incluso en el caso de que se haya informado a la misma con ese fin. Synovate tampoco garantiza que los servicios no se vean interrumpidos ni que estén exentos de errores. Nadie está autorizado, ni siquiera los agentes o representantes de la empresa, a dar garantías de ninguna clase en nombre de la empresa y cualquier declaración a esos efectos no tendrá ningún efecto.

Fuerza mayor

20. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra de dilaciones o incumplimiento de sus obligaciones debido a factores ajenos a su voluntad (como pueden ser, por vía de ejemplo, dilaciones en el correo u otras vías de comunicación, conflictos laborales, incendios y otros accidentes, modificaciones legislativas, disturbios, conflicto armado, guerra, acto terrorista (o amenaza de acto terrorista), condiciones meteorológicas adversas (p. ej. huracanes o tifones y catástrofes naturales), siempre que la parte del caso haga todo lo posible por mitigar los efectos de esos factores ajenos a su voluntad. También hay factores que no se pueden prever a la hora de formular la propuesta y que pueden incidir en el plazo necesario para concluir el proyecto (p. ej., problemas en ubicar muestras de minorías). En estas circunstancias, Synovate hará lo posible por cumplir el contrato dentro del plazo fijado, pero no aceptará responsabilidad de las dilaciones ocurridas. El tiempo no será un factor determinante en la prestación de los servicios.

Varios

21. Salvo en la medida que precise el presupuesto, cada una de las partes tendrá derecho a proceder a la resolución del contrato con un mínimo de 3 (tres) meses de preaviso escrito a la otra. Previo cumplimiento de lo estipulado a tenor del apartado 14, no se incurrirá en ninguna responsabilidad al proceder a dicha resolución, siendo responsable cada parte únicamente de los hechos anteriores a la fecha de resolución.
22. Las presentes condiciones y el presupuesto del encargo constituirán la totalidad del contrato celebrado entre el cliente y la empresa. No se admitirá modificación alguna del contrato a menos que la parte requirente la solicite por escrito y la parte requerida la acepte posteriormente asimismo por escrito, y la modificación haga referencia expresa a estas condiciones contractuales que quedarán modificadas en consecuencia.
23. Este contrato se regirá e interpretará con arreglo a la legislación del país (y que, en el caso de que dicho país sea los Estados Unidos de Norteamérica, será la legislación del estado de Nueva York) en que se encuentre la oficina que formule el presupuesto (sin referencia a posibles conflictos entre las leyes y normas de dicho país y estado). Cada una de las partes se compromete a someterse al fuero no exclusivo de los tribunales de ese país (y, en el caso de los Estados Unidos de Norteamérica, a los tribunales del condado de Nueva York, estado de Nueva York) en lo que se refiere a cualquier demanda o litigio sobre los servicios contratados.
24. Los presupuestos previstos y la labor ejecutada por la empresa se regirán por las presentes condiciones a pesar del hecho que el cliente proponga otras condiciones o la supuesta aplicabilidad de otras condiciones. En caso de incompatibilidad o divergencia entre éstas y otras condiciones, las presentes tendrán preferencia sobre todas las demás, salvo que ambas partes lleguen a un acuerdo en el que consten las divergencias o condiciones incompatibles.