

CONDICIONES GENERALES PLATAFORMA SIGNATURIT

¿Qué encontrará en este documento?

SECCION I - CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION ONLINE DE PLATAFORMA SIGNATURIT

La **SECCION I** aplica si usted ha contratado los servicios de Plataforma Signaturit online a través de nuestra página web. No aplicará la SECCION I si usted ha contratado los servicios a través de nuestro canal comercial, en cuyo caso aplicarán las Condiciones Generales de Contratación que se formalicen con la Orden de compra.

SECCION II - TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS DE PLATAFORMA SIGNATURIT

La **SECCION II** aplica a todas las modalidades de contratación de los servicios de Plataforma Signaturit: online o a través de nuestro canal comercial.

SECCION III – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO ESTANDAR

La **SECCION III** aplica a todas las contrataciones, sea cual sea su modalidad de formalización online o a través del canal comercial, siempre y cuando el Cliente no haya contratado un acuerdo de servicio de nivel (SLA) superior al Estándar.

En adelante cuando nos refiramos a las presentes “Condiciones Generales” se entenderá incluidas en ellas las SECCIONES I (solo en caso de contratación on-line), II y III.

SECCION I. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION ONLINE DE PLATAFORMA SIGNATURIT

I.1. ÁMBITO Y OBJETO

¿Cuál es el objeto de estas Condiciones Generales?

La presente **SECCION I** regula y detalla las Condiciones Generales específicamente aplicables a la modalidad de contratación de forma online de los Servicios Plataforma Signaturit y están completadas por los **Términos y Condiciones de uso** que encontrará en la **SECCION II** del presente documento y la **SECCION III** con el Acuerdo de Nivel de Servicios ofrecido.

¿A quién aplican estas Condiciones Generales de Contratación online?

Estas Condiciones Generales aplican a la relación entre el Prestador “Ivnosys Soluciones, S.L.U.” como titular de la Plataforma Signaturit (adquirida en virtud de la subrogación universal tras la fusión por absorción de Signaturit Solutions, S.L.U. con fecha 1 de diciembre de 2025) y de esta página web, y sus **Clientes y Usuarios registrados**, a partir de la contratación de servicios que se solicite mediante la página web www.signaturit.com (contratación online).

Como consta en el [Aviso Legal](#) y nuestra [Política de Privacidad del sitio web](#), esta página web, el blog así como el dominio asociado a esta página, pertenecen a la empresa que figura a continuación, quién se encuentra al día de sus obligaciones tributarias y fiscales.

Para contactar con el equipo, el Usuario podrá hacerlo a través de los siguientes datos de contacto:

- **IVNOSYS SOLUCIONES, S.L.U.** (en adelante ‘el Prestador’)
- **C.I.F.** B-98333362
- **Sede social:** Calle Acceso Ademuz, 12, 1º146950 Paterna (Valencia - España)
- **Email:** info@signaturit.com
- **Teléfono:** (+34) 960 031 203

¿Qué servicios pueden ser objeto de contratación?

Los servicios que se ponen a disposición del Cliente y de los Usuarios son los servicios de confianza del Prestador, como son: Firma Electrónica Simple, Firma Electrónica Simple con OTP, Firma Electrónica con grafo, Firma Electrónica Avanzada con grafo y autenticación OTP, Servicio de entrega electrónica certificada por email, Servicio de entrega electrónica certificada por SMS, y otros servicios como la Identificación Electrónica mediante OCR, que se presten a través de la **"Plataforma Signaturit"** bien a través de su Dashboard, bien a través de su API.

Las soluciones del Prestador se ofrecen en diferentes modalidades: **Business, Business Plus y Enterprise** con diferentes características y funcionalidades, disponiendo las dos primeras de una opción de **prueba gratuita** por un período de tiempo de 7 días; las pruebas gratuitas están limitadas a 1 usuario por dominio, 3 Firmas avanzadas, 3 Firmas simples, 3 email certificados, 3 validaciones por OTP enviadas por SMS, 3 Plantillas.

En adelante, cuando nos refiramos conjuntamente a la página web, blog y/o servicios de confianza, como al resto de servicios proporcionados por el Prestador, nos referiremos a éstos como **"Servicios Plataforma Signaturit"**.

¿Quién puede ser Cliente?

La contratación de los servicios puede efectuarse por cualquier persona física como profesional u autónomo o persona jurídica en su ámbito de actividad empresarial, previo registro obligatorio.

La utilización de los servicios debe llevarse en el marco de la actividad del Cliente con sus propios clientes, colaboradores, proveedores o para su puesta a disposición a favor de terceros interesados en el marco de transacciones y comunicaciones comerciales o profesionales que mantiene con ellos, y no para consumidores en el marco de su actividad doméstica.

Si el Usuario se registrara como persona física, se presumirá que lo hace en el ámbito de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. A partir de la **versión v.2.0** de estas Condiciones Generales, no se permite la contratación de los servicios por "consumidores" en el sentido del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

¿A partir de cuándo aplican estas Condiciones Generales?

La contratación de alguno de los Servicios Plataforma Signaturit implica la aceptación previa y expresa de estas Condiciones Generales en el momento oportuno que se le indicará.

Las presentes Condiciones Generales, se aplicarán a todos los contratos formalizados a partir de la "Fecha de inicio de contratación" formalizada mediante la aceptación de las condiciones según el procedimiento descrito en el punto I.2.1.2 (contratación online).

En caso de contratación online de los servicios ofrecidos a través de esta página web, está sujeta a lo que también disponen el resto de políticas legales aplicables, tales como, el [Aviso Legal](#), la [Política de Privacidad del sitio web](#) desde el cual está formalizando la compra, la [Política de Privacidad de la Plataforma Signaturit](#) y la [Política de Cookies](#) para el acceso a contenidos web. Si bien, en caso de conflicto entre aquellas, las presentes Condiciones Generales prevalecerán siempre y en todo caso sobre los otros documentos contractuales.

En caso de contratación anterior a la entrada en vigor de la presente versión de las Condiciones de contratación, se puede consultar las versiones anteriores en el apartado de **'Versiones anteriores'** en la [web del Prestador Ivnosys Soluciones](#).

I.2. FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS EN CONTRATACION ONLINE

I.2.1. Lectura y aceptación de las Condiciones Generales

I.2.1.1. Alta como Usuario y registro

Antes de proceder a la contratación online de los servicios del Prestador, será necesario que el Usuario se dé de alta como **Usuario registrado** o **Cliente** y facilite sus datos de facturación (cuando los servicios sean de pago) y demás datos que sean necesarios para poder proporcionar el servicio o consulta solicitado, siempre de conformidad con los principios de pertinencia y proporcionalidad y demás obligaciones establecidas tanto en la Política de Privacidad como en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos o la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales y demás normativa que las desarrolle o modifique, a fin de poder tramitar el servicio de forma correcta y/o mantenerle informado sobre los servicios o cualquier otro aspecto relacionado con los mismo que pudiera interesarle.

El Usuario inicialmente podrá efectuar su registro mediante su nombre y apellidos y una cuenta de correo electrónico corporativa (no se admite cuentas genéricas de tipo gmail, hotmail, etc.), sin perjuicio de que, tras este paso, deba facilitar otros datos a través de la plataforma. Por ejemplo, para darse de alta en una cuenta Business, Business Plus o Enterprise será necesario que también rellene los campos "Empresa", "Cargo" y "Teléfono". No se preocupe, la misma plataforma le irá indicando los campos que requiera (véase recomendaciones punto I.2.1.3).

I.2.1.2. Aceptación de las Condiciones Generales

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios a la sociedad de la información y comercio electrónico, la confirmación de la contratación de los servicios se realizará a través de la activación del botón «*Acepto las Condiciones Generales de contratación y la Política de Privacidad*». El mismo aparecerá una vez el Usuario haya seleccionado los servicios en los que esté interesado y con anterioridad a que el mismo vaya a proceder al pago o a confirmar su intención de contratar.

Esto permitirá al Usuario descargarse, leer y verificar las Condiciones Generales y la Política de Privacidad, y en su caso, aceptar todas y cada una de las mismas antes de continuar con la contratación de los servicios y sin perjuicio de que le puedan ser de aplicación las modificaciones en las cláusulas sobre condiciones que pudieran generarse con posterioridad.

Desde el momento en el que se produzca la aceptación de las Condiciones Generales, el Usuario adquiere la condición de Cliente, si no lo fuera ya de antes, bien porque se hubiera registrado en su día o bien porque ya hubiera contratado alguno de los servicios del Prestador con anterioridad y no hubiera solicitado la baja definitiva.

No obstante, cualquier servicio ofrecido con posterioridad por el Prestador, no contratado inicialmente por el Usuario, deberá ser objeto de una nueva contratación por su parte como Cliente, debiendo validar y aceptar en cada momento las condiciones de contratación aplicables a dicho servicio.

Si desea leer con más detenimiento las Condiciones Generales, siempre se encuentran disponibles en la página web del Prestador.

Una vez aceptadas estas Condiciones Generales de contratación de forma expresa y contratados los servicios requeridos, el Prestador remitirá al correo electrónico del Usuario un email confirmatorio de la contratación, donde se anexa un hipervínculo a la presente política de Condiciones Generales. .

Si el Usuario así lo autorizase, el Prestador también podrá remitirle, en su caso, cualquier oferta, promoción o información que pudiera serle de interés, así como gestionar cualquier otra información que pueda ser necesaria, cuando así lo hubiera autorizado.

I.2.1.3. Recomendaciones y consideraciones a tener en cuenta

Se advierte al Usuario sobre la importancia de revisar y rellenar todos los campos solicitados en el momento en el que proceda a contratar o darse de alta como Usuario de nuestros servicios. Ello le facilitará el poder beneficiarse de los descuentos, promociones y demás beneficios aplicables cuando se les requiera algún dato adicional para ello.

Se informa expresamente al Usuario a fin de que, en caso de detectar algún problema con sus datos de contacto, facturación, aplicación de descuentos o cualquier otra situación que pudiera afectar a su perfil de Usuario o a la contratación de los servicios, contacte con el equipo del Prestador, a través del correo electrónico info@signaturit.com o billing@signaturit.com

Asimismo, se le informa de que, por motivos legales, el Prestador archiva los documentos electrónicos en los que quedan formalizadas las contrataciones de estos servicios, esto es, la validación mediante “click” de los Clientes, cuando el Usuario contrata los servicios ofrecidos.

Indicar al Usuario que, en caso de error en el envío de sus datos, podrá proceder a modificar los mismos en su perfil de Usuario dentro de la propia plataforma de Signaturit.

I.2.2. Requisitos para la contratación:

I.2.2.1. Mayoría de edad

Para poder ser Usuario y/o Cliente del Prestador y contratar los servicios, el Usuario debe tener, como mínimo, la mayoría de edad.

España establece la mayoría de edad para contratar en la edad de 18 años, razón por la cual, cualquier servicio contratado a través del Prestador por menores de edad, no será considerado válido.

En ese sentido, si se detectase en alguna ocasión que un menor ha contratado alguno de los servicios ofrecidos por el Prestador, se procedería automáticamente a la cancelación y devolución del servicio, o precio abonado en su caso.

Por favor, si detectase o tuviese conocimiento de la contratación de alguno de los servicios que se ofrecen por esta página por parte de un menor de edad, comuníquelo a la siguiente dirección: info@signaturit.com con el máximo de detalles y a la mayor brevedad posible.

En el caso de actuar en nombre de una empresa o representación de una persona jurídica, reconoce expresamente disponer de las autorizaciones y/o poderes pertinentes para la contratación de nuestros servicios, responsabilizándose de las consecuencias que del incumplimiento de ello pudieran derivarse.

I.2.2.2. Uso profesional o empresarial

Conforme a lo indicado en el punto I.1 sobre ¿Quién puede ser Cliente?, se presumirá que la contratación de los servicios por personas físicas se realiza para su uso en su ámbito profesional u empresarial o las personas jurídicas en su ámbito de actividad empresarial.

I.2.2.3. Requisitos y/o manifestaciones formales

Mediante la adquisición de los servicios el Usuario y/o Cliente, declara:

- Que es una persona mayor de edad y con capacidad para contratar.
- Que es una persona física profesional u autónomo o un representante de una persona jurídica en su ámbito de actividad empresarial
- Que ha leído, comprendido y acepta las presentes Condiciones Generales de Contratación y demás normativa aplicable a la contratación con el Prestador.

I.3. PRECIO DE LOS SERVICIOS

I.3.1. Precio y servicios

El precio por los servicios contratados (licencias de uso y créditos) le será comunicado durante el proceso de contratación y una vez confirmado, recibirá mediante correo electrónico justificante de la contratación, adjunto en el mismo un hipervínculo a la presente Condiciones de contratación.

Los servicios ofrecidos por el Prestador se prestan por créditos los cuales se gastan en cada petición de envío que el Cliente realice.

Los créditos no consumidos durante la duración del contrato quedarán caducados a la finalización del mismo. A su vez, en caso de renovación por un volumen menor al del período anterior, el precio unitario de cada petición podría no ser el mismo que en el período anterior.

En caso de incluir un descuento, éste aplicará exclusivamente a la duración inicial del contrato, quedando eliminado en su totalidad con la primera renovación y las sucesivas salvo nueva promoción aplicable.

I.3.2. Impuestos aplicables

Todos los precios ofrecidos serán precios finales, no obstante, los mismos podrán variar en función de las ofertas y/o descuentos asociados a cada servicio de forma puntual. En su caso, se informará debidamente al Cliente de cualquier alteración en el precio que pueda existir, y siempre previo a la contratación.

Salvo que se detalle un importe diferente en el momento de la contratación, el precio total por cada una de las modalidades de servicio contratadas podrá variar en función del IVA aplicable al comprador, entendiendo por comprador a la persona física o jurídica que adquiera o contrate alguno de los servicios a través de la Plataforma Signaturit.

De acuerdo con la Ley 28/2014, de 27 de noviembre, por la que se modifican entre otras la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, y en virtud de lo dispuesto en las reglas de localización introducidas en la Directiva 2006/112/CE por la Directiva 2008/8/CE, de 12 de febrero de 2008, se tendrá en cuenta el domicilio o residencia habitual del destinatario de la prestación de servicios electrónicos.

El Prestador informa al Cliente de que en todo momento y con anterioridad a la contratación del servicio, será informado a través de nuestra plataforma sobre el importe correspondiente a dicho IVA, en su caso, y que el mismo quedará reflejado en el resumen de contratación y/o condiciones particulares que le serán remitidas.

I.3.3. Interés de demora

En caso de retraso en el pago de las sumas adeudadas por el Cliente más allá del plazo estipulado tendrá por efecto su incursión en mora, sin necesidad de requerimiento escrito del Prestador y obligará al Cliente (i) los intereses de demora devengados desde el momento en que la cantidad debió ser pagada hasta la fecha efectiva de su pago, de acuerdo con la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, (ii) al pago de una cantidad fija de 40 euros por factura debida y (iii) los gastos o comisiones por devolución de recibos que soporte el Prestador, sin perjuicio de cualquier otra acción que el Prestador pueda ejercer contra el Cliente a este respecto, como la suspensión de los Servicios hasta regularización de los pagos pendientes.

I.3.4. Actualización y cambios en el precio

Los precios se actualizarán con ocasión de la renovación anual o al terminar los 12 meses en caso de contratación mensual, conforme a la variación del Índice General Nacional de Precios al Consumo (el I.P.C. general). Para la primera actualización se tomará como mes de referencia el último índice publicado a la fecha de celebración o renovación del contrato. Las sucesivas actualizaciones se realizarán sobre el precio anteriormente actualizado. El precio actualizado se incluirá en la factura con expresión del porcentaje de alteración aplicado y será exigible al CLIENTE a partir de su notificación.

Asimismo, el Prestador se reserva el derecho a modificar los precios de los Servicios suscritos en cada renovación del Contrato. El Prestador avisará al Cliente por escrito con SESENTA (60) días de preaviso antes de la fecha aniversario. Si el Cliente no está conforme con las nuevas tarifas, deberá comunicarlo dentro del plazo indicado para evitar la renovación tácita del Contrato que terminará su vigencia a la Fecha fin de contratación, salvo que las Partes hayan acordado nuevas condiciones. Transcurrido el plazo de preaviso de SESENTA (60) días sin notificación alguna por parte del Cliente, las nuevas tarifas se considerarán aceptadas. Si el Prestador no comunica un cambio en los precios a la renovación del Contrato, se mantendrán los mismos precios que los aplicados en el período anterior más la actualización del IPC.

I.4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

I.4.1. Registro previo

El Usuario, para poder acceder a los servicios ofrecidos por el Prestador, deberá darse de alta a través del sitio web mediante la creación de una cuenta de Usuario. Para ello, deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le sean requeridos.

Para el alta sin periodo de prueba, será suficiente con indicar un correo electrónico (no se admite cuentas genéricas de tipo gmail, hotmail, etc.) y una contraseña y seguir las instrucciones de la Sección II Términos y Condiciones de uso.

Para el alta con periodo de prueba se exigirá además la confirmación de registro mediante autenticación por clave OTP enviada por SMS al móvil del Usuario.

I.4.2. Trámites o siguientes pasos

La ruta general que el Usuario deberá seguir a fin de formalizar la contratación online y empezar a disfrutar de nuestros servicios, será el siguiente:

1. Registro del Usuario en la plataforma y recepción de correo de bienvenida.
2. Selección de los servicios contratados mediante la propia plataforma.
3. Vista en pantalla del resumen de los servicios contratados y precios asociados a los mismos, seguido en su caso, del desglose de impuestos aplicables. Posterior remisión a estas Condiciones Generales de contratación, así como a las particulares, para los casos en los que así proceda.
4. Aceptación expresa de la contratación por el Cliente.
5. Remisión de un correo que incluye el resumen de lo contratado en el cual se anexa un hipervínculo a la presente política de Condiciones Generales de contratación.
6. Cuando se trate de un servicio o plan Business o Business Plus el Cliente podrá disfrutar de 7 días de prueba gratuito.

El Prestador se reserva el derecho de modificar el proceso de contratación y los procedimientos de puesta en marcha del servicio en cualquier momento, indicando previamente al cliente cualquier circunstancia modificatoria.

I.4.3. Elección de servicio y forma de pago

En el caso de que el Cliente haya optado por servicios de pago, una vez creada la cuenta de Usuario, se informa que de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

El Cliente escogerá la tarifa que más se adecúe a sus necesidades y, para ello, podrá elegir una de las tarifas estándar que ofrece el Prestador a través de su página web o dirigirse a info@signaturit.com o al teléfono (+34) [960 031 203](tel:960031203), en donde haremos lo posible por ofrecerle la tarifa que más se adecúe al servicio requerido.

El Cliente deberá abonar el importe correspondiente a su pedido mediante:

- **Tarjeta de crédito:** introduciendo sus datos en el TPV virtual que se muestra en el sitio Web. Al escoger este medio de pago, el Cliente confirma ser el titular de la tarjeta utilizada o estar autorizado para realizar la transacción. Los pagos con tarjeta quedan sometidos a lo establecido en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, especialmente a todo lo relativo a las órdenes de pago y a las condiciones para su revocación.

Procedimiento:

- Al realizar el pedido y/o aceptación de la compra mediante tarjeta bancaria, deberá proporcionar los datos de la tarjeta de crédito o débito, la fecha de caducidad, el CVV2/CVC2 (los tres (3) dígitos de seguridad que constan en la parte posterior de la tarjeta), así como también el nombre del titular de la misma.
- El Cliente será redirigido al sitio web oficial de Adyen para que introduzca la modalidad de pago y los datos necesarios para el pago.

Se informa que se han adoptado las medidas técnicas y de seguridad correspondientes a este tipo de servicios, en concreto el Prestador utiliza los servicios de la plataforma de pagos "Adyen" habiendo implementado el nivel de PCI DSS (seguridad para la transmisión, el procesamiento o el almacenamiento de datos de tarjetas/detalles de pago) oportuno para el tipo de transacción económicas solicitado, eso es pagar directamente sin comunicar los datos financieros en Internet, codificando automáticamente los datos confidenciales con la ayuda de las mejores tecnologías disponibles en el mercado.

I.4.4. Facturación

Una vez efectuado el pago de forma efectiva se extenderá la correspondiente factura o tique de venta que contendrán la información correspondiente a la licencia o servicio que el Cliente haya contratado. Tanto si la compra fuera realizada por un usuario final como por una empresa, en ambos casos, constará el desglose correspondiente al Impuesto sobre el Valor Añadido si éste fuera aplicable.

I.4.5. Modificación de un servicio a otro

Se informa al Usuario que, una vez registrado y en cualquier momento desde su Panel de Control de Plataforma Signaturit podrá optar por alguno de nuestros otros servicios. En este caso, recibirá un e-mail con las nuevas condiciones aplicables para que pueda tener la información detallada del nuevo servicio contratado.

I.5. DURACIÓN DEL SERVICIO – RENOVACION

La duración inicial del servicio será siempre por el plazo seleccionado dentro de nuestra plataforma (un mes o un año) empezando el día de la suscripción de los Servicios ("Fecha inicio de contratación") y se abonará también en función de la duración escogida (anual o mensualmente).

Finalizado el plazo ("Fecha fin de contratación"), la renovación será automática por el mismo periodo que la duración inicial, a excepción de que cualquiera de las partes comunicase expresamente por escrito y con SESENTA (60) días de antelación al vencimiento del contrato para los contratos anuales y TREINTA (30) días para los contratos mensuales, su voluntad de no continuar con el mismo.

Se informa que, con las renovaciones automáticas, los créditos contratados se renovarán en la misma cantidad que el periodo anterior salvo que el Cliente / Usuario haya solicitado un mayor o menor volumen, y que los créditos no consumidos no se pueden acumular de un periodo a otro.

En caso de que el Cliente decida rescindir la contratación de servicios sin motivo justificado y antes de su vencimiento, el Prestador se atribuirá los importes ya abonados por el Cliente hasta el momento en concepto de penalización y la solicitud de resolución anticipada por parte del Cliente, no liberará al mismo de cualquier pago otro pago debido en virtud de los compromisos contractuales adquiridos.

I.6. CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS

I.6.1. Aspectos generales

La entrega del servicio se efectúa por parte del equipo del Prestador a los Clientes a través del correo electrónico indicado por el Usuario en el momento en que procedió a registrarse en la Página Web y contratación de los servicios.

De este modo, una vez solicitado el servicio y siguiendo los pasos e instrucciones que se irán mostrando en la plataforma, el Usuario recibirá un e-mail con la confirmación del servicio contratado, tras la recepción del cual, podrá comenzar a hacer uso de la plataforma.

I.6.2. Problemas con la entrega de los documentos

Si el Usuario se encontrase con que la aplicación le da un error o cualquier tipo de problema que desconozca, rogamos contacte con el equipo de Soporte del Prestador creando un ticket a través del siguiente formulario: <https://help.signaturit.com/hc/es/requests/new> a los efectos de que puedan asesorarle convenientemente o, en su caso, resolver la incidencia que se haya podido producir.

I.7. DEVOLUCIONES Y/O DESISTIMIENTO– PERIODO DE PRUEBA

I.7.1. Aspectos generales

Por regla general, no será posible la devolución de los servicios ni el ejercicio del derecho al desistimiento en el sentido del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en la medida en que **los servicios van dirigidos a profesionales, autónomos y empresas**, salvo en los supuestos contemplados en el siguiente punto 7.2 “Periodo de prueba”.

El Usuario se compromete a revisar que ha recibido toda la documentación aquí detallada una vez contratado el servicio. Ante cualquier duda que tenga, por favor, contacte con el equipo del Prestador utilizando los diferentes medios a su disposición.

Si el Cliente, tras algún tipo de fallo en la prestación de servicios, quisiera solicitar la rescisión del presente contrato, se ruega al mismo contacte con el Prestador abriendo un ticket a través de <https://help.signaturit.com/hc/es/requests/new> a los efectos de proporcionarle la mejor solución posible.

I.7.2. Periodo de prueba (trial)

El Prestador ofrece un período de prueba gratuito para las soluciones Business y Business Plus de 7 días naturales por lo que, transcurrido este período, el Usuario creado seguirá teniendo opción de acceder a su cuenta y revisar los envíos previos durante UN (1) mes, pero ya no podrá seguir haciendo nuevos envíos.

Si el Cliente no quiere seguir utilizando los servicios, no existe ninguna obligación de abonar ningún importe mientras no haya contratado el servicio y tampoco el uso de la Plataforma Signaturit durante este periodo de prueba dará lugar a compensación ni devolución económica alguna, todo ello en base a que no habrá existido contraprestación alguna entre las partes en este momento.

Sí existe la posibilidad de que el Cliente reciba una comunicación del equipo comercial para revisar juntos si le interesa contratar el servicio, pero esto no supone ningún compromiso para las partes.

Obviamente, lo anterior no excluye que, en caso de que el usuario lo considere, pueda contactar con el Prestador para ejercer su derecho a la supresión, acceso, rectificación u oposición de sus datos personales a través del correo dpo@signaturit.com de acuerdo con la [Política de Privacidad de la Plataforma Signaturit](#).

I.8. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD

Tal como se detalla en la [SECCION II](#), el Prestador será responsable del funcionamiento y continuidad del Servicio con los niveles de calidad adecuados, incluyendo el funcionamiento individual y operativo de todos los elementos empleados para la prestación del Servicio, salvo en los casos en que intervenga alguna de las circunstancias o factores que permita limitar su responsabilidad (cláusula de limitación de responsabilidad).

En caso de que la responsabilidad del Prestador se mantuviera, por cualquier motivo y sea cual sea la base jurídica invocada o retenida, el importe de todos los daños y perjuicios combinados y acumulados se limitaría al importe sin impuestos pagado por el Cliente por los Servicios en cuestión durante los DOCE (12) meses anteriores al hecho generador del daño.

Este límite no resultará de aplicación en aquellos supuestos en los que concurra dolo, negligencia o culpa grave en la conducta del Prestador, así como en las materias en las que el Prestador sea considerado sujeto legalmente obligado frente a terceros (obligaciones laborales, fiscales, etc.).

I.9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1.9.1. Datos del Cliente que suscribe los servicios on-line

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Europeo 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales,

y demás normativa asociada que lo desarrolle, el Prestador se compromete a hacer un buen uso de los mismos, adoptando para ello las medidas de tipo técnicas, organizativas y procedimentales que en la medida de lo posible garanticen la seguridad y el buen uso de los datos tratados.

Se informa al Cliente que los datos personales contenidos en el formulario de contratación online de los servicios y los proporcionados durante la relación comercial serán objeto de tratamiento por el Prestador, con la finalidad de llevar a cabo la gestión de la relación contractual, incluida la comunicación de dichos datos a otras sociedades del Grupo Signaturit (incluidas en el [Aviso legal](#)) con la finalidad de poder llevar a cabo la centralización de procesos administrativos e informáticos.

Además, los datos podrán ser cedidos a las entidades bancarias necesarias para realizar dicha gestión y a la administración pública en los casos previstos por la ley, y en cualquier caso que sean requeridos por ley o por las autoridades competentes. Del mismo modo los datos podrán ser cedidos a Encargados del Tratamiento para la prestación de servicios accesorios a Signaturit Group. No se prevén transferencias internacionales.

Por lo tanto, la base que legitima el tratamiento de los datos es la ejecución del presente contrato.

Los siguientes datos personales serán conservados durante los plazos previstos por las leyes aplicables a cada una de las Partes.

Finalidad	Datos Personales Tratados	Legitimación	Plazo de Conservación
Datos Personales tratados durante la relación contractual	Nombre y Apellidos, Número de documento de identidad (únicamente para la facturación de los profesionales personas físicas) E-mail corporativo Número de Teléfono Datos Bancarios	Ejecución del Contrato	El tiempo imprescindible para el mantenimiento de la relación contractual.
Datos Personales tratados con finalidades comerciales	Nombre y Apellidos E-mail corporativo Número de Teléfono	Interés Legítimo	Un año desde el fin de la relación contractual.

Sus datos personales mientras dure la relación contractual y debidamente bloqueados durante los plazos previstos por las leyes aplicables a cada una de las Partes.

El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento de los datos puede interponerse en la dirección dpo@signaturit.com.

Ambas Partes tienen derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), si consideran infringidos sus derechos.

1.9.2. Tratamiento de datos personales del Servicio contratado

A estos efectos, en relación a las condiciones de privacidad relacionadas con el servicio contratado en el que el Cliente actúa en calidad de Responsable del Tratamiento respecto de los datos de Usuarios registrados y Destinatarios, y el Prestador en calidad de Encargado del Tratamiento, las Partes suscriben el preceptivo contrato de [Acuerdo de encargado de tratamiento](#) (DPA por sus siglas en inglés) que se anexa al presente Contrato y será considerado parte integrante del mismo.

I.10. IDIOMA APLICABLE

En caso de disconformidad entre el texto de estas Condiciones Generales y cualquier traducción de las mismas, prevalecerá en todo caso la versión en español puesto que el Prestador de servicios se encuentra en España.

I.11. COMUNICACIONES - MODIFICACIONES A ESTAS CONDICIONES

Para sus comunicaciones y avisos relativos a los Servicios y a las presentes Condiciones Generales, las Partes aceptan como medios válidos de comunicaciones, indistintamente, los medios postales, medios electrónicos, incluso el correo electrónico, notificaciones a través de las aplicaciones o mensajes de texto con enlaces a información y novedades publicadas en nuestro sitio web.

Serán de aplicación al Cliente las Condiciones Generales que estuvieran publicadas y de las que hubiera sido informado en el momento de la contratación de cada servicio.

No obstante, el Prestador puede realizar cambios y/o modificaciones a estas Condiciones Generales cuando lo considere conveniente y/o necesario y de conformidad con las condiciones del mercado o requisitos legales y/o cambios normativos que puedan ser de aplicación. Las actualizaciones y/o modificaciones serán debidamente comunicadas y notificadas a los Clientes y/o Usuarios, garantizando así los principios de publicidad y transparencia y los derechos de éstos.

En caso de que se trate de una notificación con cambios que incidan directamente en los derechos y obligaciones del Cliente o de los usuarios de los Servicios, el Cliente deberá comunicar su no conformidad en el plazo de QUINCE DIAS (15) días desde la recepción de la notificación (o plazo establecido para cambios específicos) lo que desencadenará la no renovación del Contrato a término (no aplicará renovación automática). En caso contrario, los cambios se considerarán aceptados.

Es responsabilidad del Cliente actualizar la información de contacto.

I.12. NULIDAD DE CLÁUSULAS

En caso de que cualquier cláusula de estas Condiciones Generales sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad de las mismas, teniéndose por no puesta la cláusula controvertida. El Prestador podrá no ejercitar alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos, salvo reconocimiento expreso por parte del Prestador.

I.13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la legislación española. Para la determinación del lugar de celebración del contrato de prestación de servicios a la que se sujetan las presentes Condiciones Generales, se estará a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 29 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Así, en caso de que surja cualquier conflicto o discrepancia en la interpretación o aplicación de las presentes condiciones contractuales, tratándose el Usuario o Cliente final de un profesional, autónomo o de una persona jurídica, los Juzgados y Tribunales competentes serán el que corresponda de la ciudad del Prestador (Valencia).

I.14. SUJECCIÓN AL RESTO DE POLÍTICAS LEGALES Y CONDICIONES

Las presentes Condiciones Generales se complementan con el resto de políticas legales establecidas en la página web para la contratación on-line, como el [Aviso Legal](#), [Política de Privacidad del sitio web](#) y [Política de Cookies](#), y con cualquier otra que sea necesario añadir o complementar, de conformidad con lo dispuesto en la **SECCION II** y con la legislación vigente en cada momento.

SECCION II - TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS DE PLATAFORMA SIGNATURIT

La presente **SECCION II** viene a regular las condiciones de utilización por parte del Cliente, Usuario y de los interesados, de los servicios de confianza prestados a través de la Plataforma Signaturit, tanto si la contratación se produce a través de la página web como a través del canal comercial.

El acceso y uso de la Plataforma Signaturit por parte de cualquier persona física o jurídica con finalidad profesional o empresarial (en adelante, el “Usuario”) implica la aceptación íntegra y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones de uso.

II.1. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

La Plataforma Signaturit permite la creación de Firmas electrónicas y Entregas electrónicas certificadas, - ambos Servicios de confianza en el sentido del Reglamento (UE) 910/2014 eIDAS y de la Ley 6/2020, de Servicios Electrónicos de Confianza- así como de flujos de envío o circuitos para la recogida de dichas firmas o entregas electrónicas, acompañados de una multitud de funcionalidades que responden a las necesidades operativas y jurídicas de las transacciones electrónicas.

El servicio se presta bajo modalidad SaaS (Software as a Service), accesible a través de Internet mediante autenticación de usuario y su uso puede hacerse a través de Dashboard o mediante integración por API.

Los Servicios de confianza ofrecidos a través de la Plataforma Signaturit son diferentes y deben ser escogidos por el Cliente según el tipo de documento a firmar, el formalismo requerido por la regulación sectorial o nacional aplicable al Cliente o a la transacción.

Las pruebas gratuitas de 7 días, están limitadas a un (1) usuario por dominio a 3 Firmas avanzadas, 3 Firmas simples, 3 email certificados, 3 validación por OTP enviadas por SMS, 3 Plantillas.

Gama de servicios ofrecidos por la Plataforma Signaturit son los siguientes:

- **Firma electrónica Simple.** Firma electrónica estándar requerida por la mayoría de las transacciones en línea (condiciones de uso, política privacidad, etc.) para formalizar la manifestación de voluntad del firmante mediante aceptación por “checkbox”. Su validez legal está reconocida y tiene la eficacia jurídica equivalente a un principio de prueba toda vez que existen elementos probatorios que permiten relacionar la aceptación con una persona concreta identificada a través de su nombre, correo electrónico, dirección IP y geolocalización.
- **Firma electrónica Simple reforzada con OTP.** Firma electrónica estándar reforzada con un factor de autenticación adicional del firmante a través del envío por SMS de un código OTP. Se requiere conocer el número de teléfono móvil personal del firmante además de su email, por lo que se refuerzan los elementos probatorios acerca de la identificación del firmante y su vinculación con la firma. En los países donde la emisión de las tarjetas SIM requiere la identificación del titular, la refutación de la firma se verá comprometida si se verifica que el número de teléfono está efectivamente asociado a la persona destinataria y de su uso exclusivo.
- **Firma electrónica Avanzada con datos biométricos.** Se captura información biométrica del firmante que proviene de la información sobre el grafo (firma manuscrita digitalizada). Dicha información recoge los puntos que integran el grafo, su posición, la velocidad, la aceleración y finalmente, la presión (únicamente en los dispositivos que lo permiten) o pseudo presión con que se realiza. La eficacia jurídica de dicha firma es alta e incluso equiparable a la fuerza probatoria de la firma manuscrita cuando se realiza en dispositivos adecuados, en la medida en que asocia los elementos identificativos del firmante de la firma simple con sus datos biométricos únicos. En caso de refutarse la firma se podrá acceder mediante un protocolo notarial a los datos necesarios para realizar un peritaje judicial.
- **Firma electrónica Avanzada con datos biométricos y OTP.** Se trata de reforzar la eficacia jurídica de la firma electrónica añadiendo más evidencias acerca de la identidad del firmante y su control exclusivo sobre los datos de creación de la firma, de cara a evitar cualquier posible refutación por parte del firmante.
- **Firma electrónica Avanzada con certificado electrónico.** La Plataforma Signaturit permite firmar con un certificado electrónico de tipo software emitido por cualquier Autoridad de Certificación previamente instalado en el dispositivo del destinatario. Para poder utilizarlo y firmar el documento enviado con Signaturit, se pedirá al firmante que suba una copia del fichero .p12 o .pfx (similar a la exportación de certificados en los navegadores) que quedará temporalmente almacenado en nuestra nube de forma cifrada, manteniendo el titular el control sobre los datos de activación de la clave privada de su certificado. Al terminar la firma, nuestros sistemas eliminarán el fichero

automáticamente. La propia tecnología utilizada (criptografía de clave pública o asimétrica) y el procedimiento de emisión de los certificados electrónicos garantizan la vinculación entre la identidad de una persona o entidad y su clave pública que incluye sus datos personales, por tanto, permite identificar a su titular de forma inequívoca. La eficacia jurídica de esta firma es plena por lo que es muy difícil refutarla y goza en España de presunción de validez si el certificado utilizado es cualificado.

- **Firma electrónica Cualificada con certificado electrónico centralizado en IvSign** (ofrecido por el Prestador Ivnosys Soluciones – Signaturit Group). La Plataforma Signaturit permite firmar con un certificado de firma cualificada centralizado en la plataforma IvSign, alcanzando así el máximo nivel de eficacia jurídica de firma electrónica. La firma electrónica cualificada es la única firma electrónica reconocida legalmente como equivalente a la firma manuscrita y que goza de presunción de validez por lo que se invertirá la carga de la prueba en caso de refutación por parte del firmante.
- **Identificación electrónica mediante OCR del documento de identidad.** La plataforma permite realizar procesos de identificación u onboarding de clientes, empleados, proveedores, etc. mediante la captura de la imagen del documento de identidad del sujeto y validación de datos con tecnología OCR. Dicho servicio puede ser un complemento al proceso de firma electrónica de documento permitiendo identificar a la persona y reforzar las evidencias en cuanto a la identificación del firmante.
- **Servicio de envío electrónico certificado por email y/o SMS** (también llamado “Servicio de entrega electrónica certificada” según el Reglamento eIDAS). Servicio que permite transmitir datos entre partes y terceras partes por medios electrónicos (email o SMS) con opción de descarga de un documento (puesta a disposición) y aporta pruebas relacionadas con la gestión de los datos transmitidos, incluida la prueba del envío y recepción de los datos (acuse de recibo) y protege dichos datos frente a cualquier alteración o deterioro.

Evidencias electrónicas:

Toda la gama de servicios de la Plataforma Signaturit incorpora las correspondientes evidencias electrónicas generadas en cualquiera de sus procesos de firma y entrega electrónica, las cuales se reflejarán en un documento probatorio o “Audit trail” donde se recoge toda la información relevante recabada en el proceso pudiendo ser presentado como documento probatorio ante cualquier Tribunal.

El Audit Trail incluye:

- Identificador único de la transacción (permite vincular el documento firmado con el propio audit trail)
- Nombre del firmante en caso de la firma electrónica.
- Dirección de correo electrónico.
- Dirección IP.
- Geolocalización (solo si el Usuario lo permite)
- Historial de autenticación.
- Cadena de custodia de los eventos (ej. enviado, visto, firmado, etc.)
- Día y hora de cada evento
- Estado completado o no del proceso.

Tanto en los eventos producidos como en el propio documento Audit trail y, en su caso, en el documento firmado electrónicamente, se utiliza un sello electrónico cualificado titularidad del Prestador que garantiza la integridad del conjunto de datos electrónicos que integran el documento, incluido la firma electrónica, imposibilitando su modificación posterior, puesto que se cifra y se sella el documento una vez se ha finalizado el proceso de firma. Adicionalmente se incluye un sello de tiempo que permite determinar el momento exacto de la firma utilizando fuentes oficiales de tiempo.

Conservación:

- Periodo de prueba (trial) sin contratación posterior de los servicios: los documentos y evidencias generados en el periodo de prueba serán conservados 1 mes tras los 7 días de prueba con posibilidad de acceder a la cuenta del Usuario para descargárselos, y 3 meses por el Prestador para atender

eventuales solicitudes, investigaciones de autoridades competentes. Pasado este periodo se borrarán sin posibilidad de recuperación.

- En el resto de casos y salvo acuerdo diferente alcanzado con el Cliente, el Prestador conservará (en vivo o no en vivo) los documentos depositados y los registros de evidencias correspondiente durante un plazo mínimo de cinco (5) años desde su producción.

En la página de [Ayuda](#) podrás encontrar más información sobre las funcionalidad y correcto uso del Servicio Plataforma Signaturit.

II.2. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

II.2.1. Garantía de seguridad

Los Servicios de la Plataforma Signaturit y esta página web cumplen con los más altos estándares de seguridad física y lógica, incluyendo máxima seguridad en servidores y protocolos de seguridad HTTPS en todos los procesos de contratación y registro.

II.2.2. Cuentas de usuarios seguras

Para utilizar la Plataforma, el Usuario deberá registrarse proporcionando información veraz, completa y actualizada. Las cuentas de Usuarios deben crearse bajo responsabilidad del Cliente.

Los nombres de usuario y contraseña asociados a dichas cuentas son estrictamente personales y confidenciales. Cliente y Usuarios se comprometen a protegerlos, mantenerlos en secreto y a no comunicarlos a terceros por ningún medio. Se recomienda el uso del doble factor de autenticación activable desde la pestaña Seguridad de su cuenta.

En caso de cambio relativo a las personas usuarias, el Cliente deberá actualizarlos o darlos de baja de forma inmediata.

En caso de pérdida o robo de datos de acceso (usuario y contraseña), acceso indebido, o cualquier situación que suponga un riesgo para la seguridad de la información y de los datos accesibles desde dichas cuentas, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente con el Prestador.

El Cliente y los Usuarios no podrán exigir responsabilidad alguna al Prestador en caso de uso de no respetar las pautas indicadas.

II.2.3. Privacidad

El Prestador está especialmente involucrado y concienciado con asegurar la confidencialidad de los datos aportados por sus Clientes, motivo por el cual ha implementado todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para minimizar los riesgos de pérdida de datos personales y/o información confidencial.

Para más información al respecto, el Cliente, Usuarios registrados y Destinatarios pueden consultar la [Política de Privacidad](#) así como, el [Acuerdo de encargo del tratamiento](#) (DPA) que regulará las condiciones del tratamiento por el Prestador como Encargado del tratamiento de los datos personales aportados por el Cliente (Responsable del tratamiento) en el uso de la Plataforma Signaturit (o DPA específico firmado por las partes).

Además, durante el alta de Usuarios y con cada proceso de firma electrónica o envío certificado, se presentará para aceptación por el interesado, la Política de privacidad del Cliente que actúa como Responsable del tratamiento o, en su defecto, la [Política de Privacidad](#) propuesta por el Prestador actuando como Encargado del tratamiento por cuenta del Cliente, donde se regulan todos los aspectos relativos al tratamiento de datos personales de los diferentes Usuarios y Destinatarios– personas físicas – que utilizan los servicios ofrecidos por la Plataforma Signaturit.

II.3. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE Y/O USUARIO

El Cliente se compromete a revisar que ha recibido toda la documentación de contratación de los servicios. Ante cualquier duda que tenga, por favor, contacte con el equipo del Prestador utilizando los diferentes medios a su disposición. Asimismo, de acuerdo con los siguientes puntos:

1. El Cliente se compromete a abonar el importe por el servicio efectivamente solicitado en la cuantía y formas acordadas en las Condiciones Generales de contratación. La falta de pago total o parcial tras haber sido requerido para ello, conllevará (i) la suspensión de los derechos de acceso y uso del Cliente durante el plazo de quince (15) días y (ii), si persiste el incumplimiento, la resolución del contrato con efecto inmediato, finalizando la prestación de los Servicios (incluido la eliminación definitiva de los accesos para consulta de histórico) sin posibilidad de reembolso, y sin perjuicio de las reclamaciones por daños y perjuicios que el Prestador tuviese derecho a iniciar.
2. El Cliente debe hacer un buen uso de la plataforma y servicio ofrecido por el Prestador obligándose a usar los servicios ofrecidos en la Plataforma Signaturit, la página web, el blog, etc. de forma lícita y sin contravenir la legislación vigente ni lesionar los derechos e intereses de terceras personas.
3. Asimismo, garantiza la veracidad y exactitud de los datos facilitados al rellenar los formularios de contratación, evitando la creación de perjuicios al Prestador como consecuencia de la incorrección de los mismos.
4. En la contratación de servicios, el Usuario siempre será mayor de edad y actuando en el marco de su actividad profesional o empresarial, como requisitos indispensables para poder contratar.
5. También será responsable de respetar las condiciones, forma o ejecución de los servicios detallados en los manuales, guías aplicables, en su caso, así como en las Normas de la Comunidad, cuando las hubiera. Consulta nuestra página de [Ayuda](#).
6. En caso de uso de la API de Plataforma Signaturit, el Cliente y los Usuarios deberán respetar y asegurar el correcto desempeño de las funcionalidades recogidas en la Guía API for developers que soporta la Plataforma. Cualquier otra funcionalidad desarrollada a través de la API que no esté en la Guía no cuenta con soporte oficial del Prestador, y su uso e implementación serán responsabilidad del Cliente asumiendo los riesgos que puedan incurrir por ello, incluido la eventual pérdida de eficacia jurídica de los servicios de confianza.
7. El Usuario también es responsable de hacer un buen uso de su perfil de Usuario y contraseña de acceso a la plataforma, comprometiéndose a hacer uso diligente de los mismos y conservarlos convenientemente para que no queden a disposición de terceros, así como también a comunicar al Prestador su pérdida, robo o posible acceso por un tercero no autorizado, a fin de que ésta pueda proceder al bloqueo inmediato.
8. Es responsabilidad del Usuario con permisos de “administrador” gestionar los usuarios que dependen de su cuenta, parametrizando las opciones oportunas que tiene a su disposición en el Menú personal, en particular desactivar o cambiar los usuarios que pudieran causar baja en la organización o parametrizar las medidas de seguridad propuestas.
9. El Cliente no podrá hacer un mal uso de los servicios ofrecidos por el Prestador en ningún sentido, en especial, para el envío de documentos a los destinatarios que, entre otros y a título enunciativo:
 - Puedan dañar o vulnerar derechos de los menores.
 - Contengan amenazas, acoso o insultos.
 - Sea considerado material para adultos o pornográficos.
 - Supongan la realización de una actividad fraudulenta o el envío de un virus.
10. Sin perjuicio de la Política de privacidad disponible por defecto en la Plataforma Signaturit, es responsabilidad del Cliente cumplir con la legislación aplicable en materia de protección de datos cuando opere como Responsable del Tratamiento y por tanto de informar a los terceros con los que interactúe a través de los servicios, y en su caso obtener su consentimiento para el envío de mensajes por email o SMS. De conformidad con lo anterior,

el Prestador encargado del tratamiento no será responsable de las consecuencias que de este incumplimiento pudieran generarse.

El Cliente se compromete a adoptar las medidas organizativas y técnicas oportunas y adecuadas en materia de privacidad y seguridad de la información a fin de garantizar el cumplimiento de lo aquí establecido, así como lo previsto en la normativa de aplicación.

11. El Cliente no podrá en ningún caso usar los servicios de la Plataforma Signaturit para enviar mensajes no deseados o clasificados como SPAM y tomará todas las precauciones necesarias para evitar el tráfico no solicitado, invasivo o desproporcionado con el objeto perseguido.
12. El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones podrá dar lugar a la retirada o cancelación inmediata de los servicios por parte del Prestador sin que ello dé derecho al Usuario o Cliente a solicitar indemnización alguna. Asimismo, el Prestador se reserva el derecho de presentar cuantas acciones legales o judiciales considere en caso de detectarse la comisión de un delito por parte del cliente o alguna infracción legal de otro tipo.

II.4. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PRESTADOR

El Prestador será responsable de:

1. Prestar el servicio en la forma y según las características ofrecidas mediante la Plataforma Signaturit y lo dispuesto en estas condiciones de contratación en atención a los servicios contratados por cada Usuario.
2. Adoptar las medidas de seguridad oportunas, protegiendo la confidencialidad de los datos de sus Usuarios y/o Clientes según lo en dispuesto en este texto y resto de políticas legales aplicables con la mayor diligencia posible.
3. Adoptar las medidas de seguridad que le sean propias en calidad de responsable del tratamiento, cuando así proceda en atención a la intervención y finalidad del tratamiento de los datos que lleve a cabo el mismo y que viene establecida en nuestra [Política de Privacidad](#).
4. Dar soporte al Cliente en aquello que haga referencia al buen funcionamiento del servicio contratado.
5. También será responsable de cumplir con lo dispuesto en las condiciones particulares de cada servicio contratado en su caso.
6. El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones del Prestador, dará derecho al Cliente a resolver el contrato con efecto inmediato, y a obtener la devolución de las cantidades abonadas por anticipado y por los servicios no prestados correctamente, sin perjuicio de las reclamaciones por daños y perjuicios que el Cliente tuviese derecho a iniciar.

II.5. LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR

A modo enunciativo no limitativo, el Prestador, no será responsable en ningún caso en el supuesto de:

1. Mal uso o abuso por parte del Usuario de la información obtenida a través de los servicios contratados a través de la Plataforma Signaturit. El Prestador no asumirá responsabilidad jurídica alguna derivada de la inadmisión de los documentos resultantes del uso de sus servicios como prueba en procesos judiciales o administrativos, o por una valoración negativa de éstos, si el Cliente no sigue las recomendaciones de uso y Guías o manuales de uso del Prestador o aplica adaptaciones o integraciones específicas que impliquen un menoscabo a las evidencias obtenidas y a la eficacia jurídica de éstas.
2. Daños o perjuicios que se hayan producido como consecuencia de la utilización de la información extraída a partir de los servicios ofrecidos por el Prestador desde la Plataforma o desde su sitio web.

3. Documentos no adecuados para la firma escogida, subidos o publicados por el Usuario y enviados al Destinatario sin que aquel pueda firmar de manera válida y/o adecuada de conformidad con los criterios establecidos legalmente.
4. Errores, retrasos en el acceso por parte del Cliente a la hora de introducir sus datos en el formulario de solicitud o de recepción por parte de los Destinatarios del documento o cualquier demora, fallo o anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias sean debidas a acciones del Usuario o Cliente, problemas en la red de Internet, caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra contingencia imprevisible y ajena a la buena fe de la empresa.
5. El Prestador se compromete a solucionar los problemas que puedan surgir siempre y cuando los mismos se deban única y exclusivamente a un problema en el sistema de Plataforma Signaturit, colaborando en todo lo que fuera necesario para que el Cliente pueda beneficiarse de una solución rápida de la incidencia.
6. De los errores o daños producidos por la negligencia o mala fe en el uso del servicio por parte del Usuario y/o Cliente.
7. De la no operatividad o problemas en la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente / Usuario registrado para el envío de la documentación, tanto la suya como la del destinatario, así como de las consecuencias que de ello pudieran derivarse.
8. Los fallos e incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, borrado o transmisiones incompletas dado que pueden producirse caídas de la red u otro tipo de situaciones de las que el Prestador no es directamente responsable no podrá la misma asumir responsabilidad por ello ni garantizar que los servicios del sitio web estén constantemente operativos, quedando eximida de cualquier daño que esto pudiera provocar.
9. De la producción de cualquier tipo de daño que el Cliente o terceros pudiesen ocasionar en el sitio Web.
10. El Prestador se reserva el derecho a suspender el acceso sin previo aviso de forma discrecional y con carácter definitivo o temporal hasta el aseguramiento de la efectiva responsabilidad de los daños que pudieran producirse cuando se detecte cualquier situación en la que el Usuario y/o Cliente no hayan actuado diligentemente y/o se hayan aprovechado de las funcionalidades de la página web, blog o solución de cualquier forma que haya podido generar algún perjuicio o por razones de seguridad y protección de la privacidad.
11. De los procesos o expedientes sancionadores que se le abran al Cliente en cualquier materia y en los que se pudieran haber empleados los servicios de Plataforma Signaturit.
12. En ningún caso el Prestador será responsable frente a tratamientos de datos que no hayan sido previamente informados o sobre los que no se hayan adoptado las medidas pertinentes cuando el responsable de dicho tratamiento sea un tercero; esto es, cuando el Prestador actúe como encargado de tratamiento, debiendo, si bien, para ello, cumplir con sus propias obligaciones y responsabilidades en virtud de lo dispuesto por la normativa aplicable en relación a la protección de datos. Asimismo, y de conformidad con la legislación vigente se hace constar, que el Prestador, aun cuando no sea responsable de los daños que se hubieran podido ocasionar tanto a la empresa como a terceros, colaborará y notificará a la autoridad competente este tipo de incidencias tan pronto tenga conocimiento fehaciente de que los daños ocasionados pueden constituir actividad ilícita.

II.6. ENTORNO SANDBOX

Si el Cliente ha solicitado poder realizar pruebas en el entorno Sandbox de Signaturit, es aconsejable no usar datos personales reales, asumiendo todas las consecuencias y responsabilidades derivadas de un uso no autorizado de datos personales reales.

El Prestador podrá limitar el número de créditos de firmas electrónicas y comunicaciones certificadas que se puedan consumir en entorno sandbox.

Tras terminar las pruebas, el Prestador eliminará la documentación generada y los registros a los 3 meses.

El Cliente asumirá cualquier reclamación de usuarios o de cualquier tercero afectado por las acciones del Cliente en dicho entorno, dejando indemne al Prestador.

II.7. INTELIGENCIA ARTIFICIAL

La Plataforma Signaturit podrá ofrecer funcionalidades que usen sistemas de Inteligencia Artificial, como por ejemplo la funcionalidad "RESUMEN INTELIGENTE" desarrollada por Anthropic (modelo Claude), que serán activadas bajo petición y suscripción expresa del Cliente (no se ofrecen por defecto).

En caso de activación, el Cliente asumirá el rol de Responsable del Despliegue, el Prestador el rol de Distribuidor del sistema de IA, asumiendo cada uno las respectivas obligaciones que les son de aplicación en virtud del Reglamento (UE) 2024/1689 (RIA).

II.8. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

II.8.1. Propiedad intelectual

Todos los derechos sobre la Plataforma Signaturit, así como sobre los contenidos publicados por el Prestador en su página web, están protegidos por derechos de autor, propiedad intelectual e industrial.

El Prestador se atribuye la titularidad de la Plataforma Signaturit, la página web, blog y soluciones proporcionadas relacionadas con la misma y pone de manifiesto que éstas han sido desarrolladas y confeccionadas por la misma, y que dispone de las licencias y permisos oportunos para hacer uso de cualesquiera contenidos incluidos en la Web, así como también el código de programación, diseño o materiales asociados a sus servicios.

Los artículos, contenidos, imágenes o logotipos de la empresa son, o bien titularidad del Prestador, o de las personas o empresas que han autorizado su publicación expresamente; o bien son titularidad de personas o empresas que están sujetas a licencias que nos permiten utilizar dichos elementos.

Sin el consentimiento expreso y por escrito del Prestador, queda expresamente prohibida la reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición del público, venta u otros usos distintos a los expresamente autorizados por el Prestador, en las políticas y demás avisos publicados en su página web y/o blog, ya sean comerciales o de otra índole, cuando conlleven la explotación de contenidos distinta a la prevista, pudiendo el Usuario, por ejemplo citar y mencionar en redes sociales, las publicaciones exhibidas en el blog, siempre y cuando dichas citas se acompañen de la fuente y/o el autor.

II.8.2. Marcas y/o propiedad industrial del Prestador

La empresa Ivnosys Soluciones, S.L.U. es legítima titular de los títulos de marca de la UE "SIGNATURIT" y sus logos, registradas ante la Oficina Europea de Patentes y Marcas.

Queda prohibido el uso de cualquier signo distintivo de SIGNATURIT® no implícito en el uso de esta página web o en la filosofía 2.0.

Los textos, dibujos, imágenes, fotografías, vídeos y demás elementos gráficos, sonoros y audiovisuales contenidos en esta página web, así como su estructura, diseño, código fuente, logos, marcas y demás signos distintivos que aparecen en la misma (los contenidos, en lo sucesivo) son, salvo indicación en contrario, titularidad de Signaturit® o de sus colaboradores y están protegidos por los correspondientes derechos de propiedad intelectual e industrial. Signaturit® licencia los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública sobre todos los contenidos de esta página a todos los usuarios para "su uso 2.0." siempre y cuando se cite y enlace con la URL de origen de los contenidos. Signaturit® no cede ningún otro derecho de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación sobre la página web, su diseño ni ninguno de sus contenidos a los usuarios. Queda prohibido cualquier uso de la página o de sus contenidos no acorde con su finalidad. Quedan prohibidos la explotación, uso, reproducción, distribución,

comunicación pública y transformación, o cualquier otra actividad similar o análoga, de cualesquiera elementos de programación utilizados en la presente página web sin la licencia/ autorización correspondiente. En este sentido, el uso de esta página web no implica la cesión de ninguno de los citados derechos.

Toda violación de los derechos de propiedad industrial o intelectual titularidad de Signaturit®, de sus socios, de sus partners o de sus colaboradores será perseguida con todos los medios legales disponibles en cada momento ante la jurisdicción competente en cada caso.

Como Usuario o Cliente no podrá utilizar la marca de Signaturit, nombre de dominio, eslogan o cualquier elemento que configure la identidad corporativa de la misma, sin solicitar permiso expreso para ello a la titular de esta plataforma, excepto cuando se cite su nombre en redes sociales o como fuente para la publicación de contenido según se establece en las políticas legales de propiedad intelectual e industrial de Signaturit, mencionadas en este contrato y en el [Aviso Legal](#).

II.8.3. Derechos de imagen y autorización para el uso de los datos del Cliente como cliente de Signaturit Group

El Cliente acepta, mediante la aceptación de las presentes condiciones, que Signaturit Group pueda utilizar sus datos e imagen corporativa (logotipo) como Cliente de Signaturit Group en los diferentes medios de promoción que utilice con objeto de presentar y/o promocionar sus servicios frente a terceros, tales como página web y/o blog, redes sociales, catálogos y/o folletos corporativos, entre otros, comprometiéndose Signaturit Group a tratarlos respetando, en todo momento, el derecho al honor e imagen de marca del Cliente.

A tales efectos el Cliente autoriza a Signaturit Group para que recoja su logotipo y/o utilice sus datos de contacto y los publique, pudiendo incluso incluir un link o vínculo que redirija a quien desee acceder a través del mismo a la página web del Cliente desde los diferentes medios corporativos utilizados por Signaturit Group (por ejemplo, publicar el logotipo del Cliente en la página web de Signaturit Group acompañado de un link que desde allí dirija al usuario a la página web corporativa del Cliente).

Ello no implicará cesión alguna de la marca del Cliente sino tan sólo que puedan ser usados para los fines exclusivos anteriormente expuestos.

II.9. ACTUALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Teniendo en cuenta la evolución de la tecnología y la necesidad de adaptarla a las mejoras en materia de calidad y seguridad de la información o por razón de cumplimiento normativo, el Prestador se reserva el derecho de desplegar versiones actualizadas de los Servicios contratados o, incluso a ofrecer su sustitución por otros de similares características y funcionalidades, pudiendo el Cliente en estos casos solicitar la resolución anticipada del Contrato si no está conforme con las nuevas condiciones ofrecidas, con devolución de parte del precio por el tiempo no disfrutado.

II.10. RESOLUCION DE CONFLICTOS

En caso de discrepancia o reclamación acerca de la aplicación o interpretación de las presentes Términos y Condiciones de uso, las partes acuerdan intentar resolver el conflicto en primer lugar mediante un intento de conciliación amistosa.

A tal efecto, cualquiera de las partes podrá comunicar por escrito a la otra la existencia del conflicto, describiendo los hechos y sus pretensiones. Las partes se comprometen a reunirse en un plazo no superior a 15 días naturales desde la recepción de dicha notificación, ya sea de forma presencial o mediante medios electrónicos, con la finalidad de intentar alcanzar una solución negociada.

Si en el plazo máximo de 30 días naturales contados a partir de la primera reunión no se logra un acuerdo satisfactorio para ambas partes, o si alguna de ellas se niega injustificadamente a participar en la conciliación, cualquiera de las partes podrá someter la controversia a los Juzgados y Tribunales competentes según lo acordado en las Condiciones Generales de contratación.

SECCION III - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO “ESTÁNDAR”

El Prestador ofrece diferentes Acuerdos de Nivel de Servicio (o SLA por sus siglas en inglés) Estándar, Silver, Gold y Platino con prestaciones de Onboarding, Disponibilidad y el Soporte diferentes.

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio Estándar aplicará a todas las contrataciones, sea cual sea su modalidad de formalización online o a través del canal comercial, siempre y cuando el Cliente no haya contratado un SLA superior.

Una vez puesto en marcha el Servicio para el Cliente, el sistema pasará a estar cubierto por el Acuerdo de Nivel de Servicios en cuanto a Disponibilidad y a Soporte Técnico para asegurar su continuidad operativa frente a las posibles incidencias y problemas que puedan producirse durante su explotación.

III.1. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

El presente Soporte cubre el soporte técnico de los siguientes servicios de Plataforma Signaturit:

- Dashboard para suscripciones Business, Business + & Enterprise
- API para suscripción Enterprise

III.1.1. Tiempos disponibilidad

El Prestador realizará esfuerzos para que sus distintos servicios estén disponibles con un porcentaje de tiempo de al menos 99,95% 24hx7dx365d.

La disponibilidad de los Servicios es el periodo en el cual no existen interrupciones que suponen para el Cliente la imposibilidad de usarlos o conectarse a la Plataforma. La tasa del 99,95% de disponibilidad del servicio suponer una parada anual de un máximo de 4,4 horas adicionales a las paradas programadas.

III.1.2. Mantenimiento – intervenciones programadas

El Prestador podrá interrumpir el servicio para realizar trabajos de mantenimiento y actualización de los servicios.

Se acuerdan ventanas de mantenimiento para actividades de mantenimiento ordinarias o extraordinarias. Dichas ventanas no serán contabilizadas para medir la disponibilidad del servicio.

Salvo en caso de medidas urgentes de seguridad debidas a causas externas, por regla general, las operaciones de mantenimiento se producirán preferiblemente en horario nocturno (entre las 22h del viernes hasta las 22h del domingo), y habrá un máximo de 4 interrupciones por año por una duración máxima anual de 16 horas.

Las fechas de las interrupciones con indisponibilidad de los Servicios estarán disponibles en la página web de Signaturit con una antelación de, al menos, QUINCE (15) días. El Cliente deberá consultar regularmente la web <https://status.signaturit.com/> o suscribir en dicho enlace las notificaciones automáticas de la web.

III.1.3. Limitación de responsabilidad

El Proveedor limita su responsabilidad al suministro de los Servicios, por lo tanto, no será responsable de ningún problema de rendimiento debido a:

- La falta de disponibilidad o lentitud en la red que conecta el entorno del Cliente con la infraestructura y centros de datos del Prestador.
- La configuración o dimensionamiento incorrecto de la infraestructura del Cliente.
- La instalación o configuración incorrecta de software utilizando los servicios del Prestador en la infraestructura del Cliente.
- Interrupciones o incidencias de terceras partes con las que comunica el servicio.
- Ciber ataques o casos de fuerza mayor.

III.1.4. Definición de disponibilidad

No aplicará penalizaciones en caso de que el nivel de disponibilidad sea inferior al establecido en el punto “Tiempos de disponibilidad” del presente anexo, para el nivel Estándar del Soporte.

III.2. SOPORTE

III.2.1. Definición de prioridades

Los incidentes notificados se catalogarán según la siguiente clasificación, de acuerdo con el impacto en el negocio, el número de usuarios afectados y la urgencia:

Severidad	Definición
P1	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso a la plataforma o servicio e imposibilidad de hacer uso de cualquiera de sus servicios.
P2	Fallo de una o varias funcionalidades clave del servicio (funcionalidades principales del servicio, y no secundarias), que afecta gravemente al correcto funcionamiento del servicio para todos los usuarios.
P3	Fallo de una o más funcionalidades del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato en la calidad del servicio a todos los usuarios, como un fallo ergonómico, gráfico, editorial, etc.

III.2.2. Tiempos de respuesta y resolución

En la siguiente tabla se muestran los tiempos de respuesta según la criticidad de las incidencias reportadas y la categoría de Soporte contratado:

Soporte/criticidad	Standard	
Tiempo de respuesta al cliente	tiempo no comprometido	<p>Los tiempos indicados en días y horas se refieren a días y horas laborables en horario estándar (de 8:30 a 17:30 de Lunes a Jueves y de 8 a 15 los Viernes) de la zona horaria GMT+01.</p> <p>Con la respuesta se informará al Cliente por correo electrónico de la criticidad elegida para la incidencia declarada.</p> <p>Aquellas incidencias que requieran de una nueva versión de un producto se identificarán como no urgentes (P3) y el tiempo de solución definitiva se emplazará al del despliegue de dicha versión.</p>
Tiempo de resolución P1	tiempo no comprometido	
Tiempo de resolución P2	tiempo no comprometido	
Tiempo de resolución P3	tiempo no comprometido	

III.2.3. Servicios de soporte incluidos

Según la categoría de Soporte contratado, el Soporte incluirá determinados servicios, canales de comunicación, según se detalla a continuación:

Soporte	Standard
Portal de atención al cliente	Sí
Enrutamiento y atención prioritarios	-
Niveles de prioridad considerados	-
Especialista de Soporte	-
Revisión del Servicio de Apoyo	-
Canales de comunicación:	
Portal ticket	Sí
Chatbot	-
Teléfono	-
Reuniones en formato videoconferencia	-
Exclusivamente para P1:	
Monitorización 24/7	Sí
Soporte técnico	8/5

Canales de contacto:

✓ El servicio de Soporte está disponible via contacto en <https://help.signaturit.com/hc/es/requests/new>

✓ Chat con agente en vivo dentro del horario de oficina, disponible desde el centro de ayuda o desde el producto (aplica solo a servicios IvSign y Signaturit Dashboard)

✓ Centro de Ayuda disponible: <https://help.signaturit.com/hc/es>

✓ Teléfono: se facilitará para los Soporte Gold y Platinum.

El Cliente deberá proporcionar al Proveedor los datos de contacto (correo electrónico y teléfono) a efectos de comunicaciones.

Los tiempos indicados en días y horas se refieren a días y horas laborables en horario estándar (de 8:30 a 17:30 de Lunes a Jueves y de 8 a 15 los Viernes) de la zona horaria GMT+01.

III.2.4. Cortes programados - Exclusiones

No se considerarán, a efectos de plazos de respuesta y resolución, los "cortes programados" de los servicios causados por:

- Trabajos que implican corte del servicio y que son necesarios para mejorar el funcionamiento de este.
- Trabajos de mantenimiento preventivo de infraestructuras.
- Actualizaciones de software.
- Las incidencias que las partes dictaminen que no son responsabilidad del Proveedor.

Los cortes programados de servicio serán notificados con al menos 48 horas de antelación por los canales de comunicación establecidos.

El SLA del Soporte excluye:

- La resolución de problemas derivados de modificaciones de los servicios de infraestructura, realizados sin el conocimiento y autorización explícito del proveedor, o distintos de los recogidos en las prácticas y políticas del servicio.
- Cualquier problema causado por factores fuera del control del proveedor, incluyendo cualquier causa no previsible o por razones de fuerza mayor en concordancia con el artículo 1.105 del Código Civil español.

III.2.5. Información a reportar en caso de incidencia

La comunicación de la incidencia por parte de Soporte inicial deberá contener la información mínima necesaria para poder atender la incidencia en los tiempos comprometidos. Los datos marcados a continuación con *

serán imprescindibles para poder atender la solicitud; los tiempos comprometidos empezarán a correr solo cuando dicha información esté completa.

Información que debe contener cada comunicado de incidencia:

- ✓ El nombre del producto/servicio*.
- ✓ El nombre del cliente*.
- ✓ Un título descriptivo*.
- ✓ La urgencia en la resolución (prioridad crítica/alta/ baja).
- ✓ En caso de que la incidencia esté relacionada con algún usuario concreto, incluir su nombre de usuario en la aplicación*.
- ✓ La fecha y hora en que se produjo la incidencia (formato dd/mm/aaaa hh:mm)*.
- ✓ La descripción detallada de la incidencia (se puede complementar con capturas de pantalla, en caso necesario)*.
- ✓ El código de error (si aparece en pantalla).
- ✓ Los pasos seguidos para la replicación de la incidencia en Soporte inicial.
- ✓ Los datos del entorno en que se ha producido la incidencia (sistema operativo/navegador/versiones de software/etc.)*.
- ✓ Las observaciones pertinentes.