

## **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE KONFIRMA**

Las siguientes Condiciones Generales regulan la relación entre VUNKERS IT EXPERTS, S.L, con domicilio en 25190 – Lleida, calle Ivars d’Urgell número 10, Edif. Neoparc1 Bajos inscrita en el Registro Mercantil de Lleida, tomo 1.407, folio 211, hoja L-28.279, NIF B25640186 (en adelante el “Proveedor”) y el titular del servicio (en adelante el “Cliente”) que contrate cualquiera de los productos y servicios incluidos en las presentes Condiciones Generales. No obstante, lo anterior, alguno de los productos y/o servicios puede prestarse, adicionalmente, bajo unas Condiciones Particulares, las cuales resultarán igualmente de aplicación y se incorporarán como parte integrante del acuerdo entre las partes. En caso de existir contradicciones entre las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares primarán las Condiciones Generales, salvo que expresamente las partes pactasen en las Condiciones Particulares la aplicación preferente de una cláusula en cuestión. En su conjunto, las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y cualquier otro acuerdo que se integre vincularán a ambas partes, considerándose como el Contrato.

### **Primera. Objeto.**

Por el presente Contrato, el Proveedor pone a disposición del Cliente el servicio “KONFIRMA” consistente en una Multichain en su Blockchain privada. La prestación del servicio consistirá en el cálculo de la función HASH del/los ficheros de cualquier formato que se pretendan confirmar, aportando la constatación de existencia en fecha y hora, así como la existencia de cualquier alteración en el mismo. Opcionalmente, se ofrecerá al cliente la posibilidad de la firma digital del documento.

En ningún caso el servicio implicará o comportará la certificación del contenido del documento o cualquiera de sus partes, aportando únicamente una huella de existencia de dicho documento, en fecha y hora de su confirmación, y confirmación de si este ha sido modificado a posteriori o no, pero sin posibilidad alguna de análisis de que parte ha sido modificada,

El Proveedor solo tendrá los ficheros en su sistema el tiempo técnicamente necesario para poder crear el hash del documento a confirmar, y este será borrado a posteriori de los sistemas del Proveedor. En ningún momento el Proveedor procederá a la grabación y/o copia del documento de forma indefinida, por lo que no se puede entender el servicio como un alojamiento de ficheros.

El concreto servicio y el detalle del número de elementos y capacidad variará en función del plan o paquete contratado.

El Proveedor se reserva el derecho a establecer límites de uso y condiciones para del que denoten por parte de éste un uso abusivo, fraudulento, ilícito o afecten al rendimiento de su Blockchain privada, para asegurar un correcto funcionamiento del Servicio.

### **Segunda. Precio del Servicio.**

El Servicio prestado devengará el precio acordado según las Condiciones Particulares de la oferta que constan como presupuesto del proyecto, cuya aceptación firmará el Cliente como contratación del servicio. El Cliente manifiesta que ha sido informado, conoce y acepta el precio acordado en el momento de suscripción del Servicio.

El Proveedor podrá actualizar los precios y/o descuentos del Servicio, previa comunicación al Cliente con un plazo de antelación de 30 días. En caso de disconformidad, éste podrá comunicar al Proveedor su voluntad de resolver el contrato, sin que sufra ninguna penalización o coste adicional. Si transcurrido el plazo de 10 días desde la comunicación, el Cliente no manifiesta su disconformidad, se entenderá que acepta los nuevos precios.

En cualquier caso, queda bien entendido entre las Partes que el Proveedor podrá anualmente incrementar los precios del Servicio en el porcentaje relativa al IPC aplicable.

**Tercera. Facturación y forma de pago.**

El Proveedor emitirá factura independiente por cada servicio contratado. La factura correspondiente a las tarifas de abono y/o mantenimiento de carácter periódico comprenderá los servicios desde el primero hasta el último día del período de facturación. En el caso de altas, modificaciones o bajas del Servicio dentro del período de facturación, la factura comprenderá la parte proporcional en base al número de días del período en que el Servicio se haya prestado. La factura será emitida el día 25 del período objeto de facturación.

El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, o en su defecto, por transferencia bancaria a la cuenta habilitada a tal efecto, salvo que el cliente hubiera elegido otro medio de pago de acuerdo con el Proveedor. En caso de domiciliación bancaria el cliente recibirá de la entidad bancaria o de ahorro en la que se ha realizado la domiciliación la notificación con el importe a abonar por el Cliente.

**Cuarta. Impago de facturas.**

La demora en el pago, total o parcial, de cualquiera de las facturas por parte del Cliente por un plazo superior a los 30 días naturales desde la presentación al cobro de la/s factura/s facultará al Proveedor para reclamar judicialmente la deuda. En caso de ejecución judicial, el Proveedor se reserva la posibilidad de aplicar, desde la fecha en que el pago debió realizarse, un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés se devengará en el caso de que, como consecuencia de una reclamación judicial, el Cliente tenga derecho a alguna devolución. En caso de incumplimiento del compromiso de pago por el Pagador, de no ser éste el Titular del Servicio Telefónico, el Proveedor podrá reclamar el pago al Titular.

**Quinta. Suspensión por impago e interrupción definitiva del Servicio.**

Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas transcurrido el plazo de un mes desde la presentación a éste del documento de cargo, el Proveedor podrá previo aviso al Cliente suspenderle temporalmente el servicio. La restricción del servicio afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión temporal no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

El Proveedor podrá igualmente suspender o cancelar la prestación del Servicio en el caso de que:

- a) el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo conforme a las presente Condiciones Generales o a las Condiciones Particulares aplicables en su caso;
- b) haya facilitado datos falsos o incorrectos en la solicitud de alta en el Servicio;
- c) el Proveedor considere y/o tenga indicios razonables de que a través del servicio pudieran llevarse a cabo actividades ilícitas, ilegales, contrarias al orden público y/o a las buenas costumbres o contrarias a lo estipulado en las propias Condiciones Generales.

El retraso en el pago por un periodo superior a 3 meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes, darán derecho al Proveedor a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato, previa notificación al Cliente con 10 días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la misma.

### **Sexta. Asistencia técnica y resolución de incidencias.**

El Proveedor proporcionará la asistencia técnica necesaria para el buen funcionamiento del Servicio y un servicio de resolución de incidencias de forma gratuita, salvo que la incidencia sea por causa directamente imputable al Cliente o a terceros por un uso indebido del Servicio o contrario a los términos y condiciones de las presentes Condiciones Generales, en cuyo caso el Cliente deberá hacerse cargo de los gastos de asistencia técnica, desplazamientos y reparación o reposición de equipos. Asimismo, esta asistencia técnica se realizará conforme a las incidencias razonables y justificadas, conllevando que los esfuerzos adicionales a los estándares habituales de mercado puedan ser presupuestados aparte por el Proveedor.

El Proveedor facilitará al Cliente un teléfono de atención al cliente; 973 10 11 11 y un e-mail exclusivo de incidencias técnicas: [sat@vunkers.com](mailto:sat@vunkers.com).

### **Séptima. Calidad del Servicio y Responsabilidad del Proveedor.**

El Proveedor se compromete a prestar el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las Condiciones Particulares de prestación del Servicio.

El Proveedor no asumirá responsabilidades cuando la interrupción del Servicio esté motivada por:

- a) por incumplimiento del Cliente del Contrato, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- b) En todo caso la suspensión temporal o interrupción afectarán únicamente al Servicio en el que se hubiera producido el fraude o la mora;
- c) por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

Por otra parte, en todo lo relativo al mantenimiento del servicio, averías en la red, suspensiones o interrupciones, etc. que se produzcan en o por causa de la red de acceso, serán responsabilidad del operador de acceso.

El Proveedor no garantiza:

- a) que el Servicio sea útil o se ajuste plenamente a las necesidades del Cliente
- b) la infalibilidad del Servicio
- c) la invulnerabilidad o ausencia de virus o similares en los sistemas de KONFIRMA.

El Proveedor no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria,

- a) por productos o servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los Servicios,
- b) ni por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan o exhiban a través de los Servicios,
- c) ni por la utilización por terceros y/o la ejecución voluntaria o involuntaria por el Cliente de programas informáticos existentes en Internet que provoquen un cambio de configuración del acceso telefónico a redes propio del Servicio provocando la conexión temporal o permanente a través de números distintos a los indicados por el Proveedor, como pudieran ser números de inteligencia de red internacionales y/o de móviles, que implican un coste a pagar por el Cliente a su operador de telefonía.

El Proveedor responderá única y exclusivamente del servicio que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por el Proveedor y que, en su caso, estén identificados. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor, falta de adecuación de la configuración de los

equipos del Cliente para permitir el correcto funcionamiento y/o uso del Servicio, así como cualesquiera otras causas que escapen al control del Proveedor.

El Proveedor responderá únicamente de los daños directos que sufra el Cliente y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por el Proveedor. Se excluye expresamente cualquier reclamación por daños o pérdidas indirectas, lucro cesante, pérdida de reputación, reclamaciones de los clientes del usuario o daños o pérdidas derivados del uso de materiales, software de terceros o de proveedores contratados por el Proveedor de conformidad con las instrucciones del Cliente. En todo caso, la indemnización por daños que pudiera corresponder no podrá superar la suma total del precio abonado por el Cliente al Proveedor en los seis (6) meses anteriores a la fecha del siniestro.

En ningún caso el Proveedor vendrá obligado a la reparación de terminales, aparatos telefónicos o de otro tipo o cualesquiera equipos informáticos, que en todo caso deberán contar con sus correspondientes certificados de homologación y cumplir cuantas obligaciones y especificaciones técnicas legales requeridas. En cualquier caso, la configuración y capacidad de los equipos del Cliente deberá ser suficiente para permitir el correcto uso de los Servicios que contrata, responsabilizándose el Cliente de su correcta instalación.

El Proveedor le informa, así mismo, que existen determinados factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que el cliente puede experimentar en su servicio de acceso a Internet. Sin perjuicio del uso que el propio cliente haga de su servicio de acceso a Internet, así como de los equipos que también pudieran afectar a la velocidad efectiva del servicio, se adjunta un listado de dichos factores relevantes que, salvo el primero en el caso de que el Proveedor facilite los equipos, son ajenos al control por parte del Proveedor:

- a) Tipo y modelo del equipo de conexión (router/módem),
- b) Longitud y estado del cableado interno en el domicilio del cliente,
- c) Distancia a la central telefónica, así como el tipo, calidad y estado del cableado desde el domicilio del usuario hasta la central.
- d) Protocolos de transmisión de datos (los datos de gestión ocupan un % de la capacidad de transmisión).
- e) Ruidos e interferencias externas que puedan afectar a la señal en la propia central telefónica.

#### **Octava. Utilización del servicio.**

Como condición esencial para la prestación del Servicio por parte del Proveedor, el Cliente se obliga a hacer un uso razonable del Servicio bajo el principio de buena fe y con respeto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres, a los derechos de terceros o del propio Proveedor, así como a lo contenido en las presentes Condiciones Generales. El Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso que para cada uno de los Servicios pudiera determinar el Proveedor. Se considerará terminantemente prohibido el uso de Internet a través de los Servicios del Proveedor con fines ilegales o no autorizados, y en concreto con carácter no exhaustivo:

- a) cualquier forma de violación de los derechos de terceros,
- b) actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños,
- c) alteraciones y/o sobrecargas no autorizadas de los contenidos, los servicios prestados por el Proveedor o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan ya sean del Proveedor, de otros Clientes de éste o de terceros prestadores de servicios,
- d) alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web personales o correos electrónicos,
- e) sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos,
- f) remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje,
- g) enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos,
- h) enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam),
- i) publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directamente o a través de enlaces (links), cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos,

difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud, se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros o vulnerar los derechos a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen, sin que el Cliente haya obtenido de manera previa, escrita y legítima autorización de su titular. El Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para uso personal, y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio, salvo autorización expresa y escrita del Proveedor.

En caso de incumplimiento de lo aquí establecido, el Proveedor podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización o compensación alguna, suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del Servicio y, en su caso, retirar los contenidos que pudieran resultar ilegales. El Cliente consiente expresamente que, con sujeción a lo previsto en la Ley, y en Condiciones generales de acceso a internet casos de reclamación fundada de tercero, el Proveedor, podrá revelar los datos personales del Cliente a las autoridades policiales, administrativas y/o judiciales al objeto de que puedan ejercitarse las acciones que en Derecho procedan.

El Cliente será el único y exclusivo responsable de los daños que pudieran ocasionarse por incumplimiento de la legislación vigente o de las obligaciones asumidas en virtud de las presentes Condiciones Generales, en consecuencia el Cliente protegerá y mantendrá indemne al Proveedor contra toda reclamación judicial o extrajudicial que tuviera relación con incumplimientos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, o la legislación vigente, así como con cualquier gasto, daño, carga u obligación del Proveedor o de terceros, con causa en dicho incumplimiento. En todo caso, si el Proveedor fuese demandado y se viera obligada a personarse en el proceso, el Proveedor podría repetir cualquier cantidad derivada de tal reclamación (a título enunciativo, multas, indemnizaciones, gastos judiciales, honorarios de abogados y procuradores) al Cliente.

#### **Novena. Duración del contrato.**

El contrato es indefinido y entrará en vigor desde que la solicitud realizada por el Cliente se considera válida. La solicitud realizada por el Cliente se hará a través de la aceptación expresa y sin reservas de las presentes Condiciones Generales, aceptación que es considerada condición esencial para la prestación de los Servicios por parte del Proveedor y que ocurrirá si se produce cualquiera de los siguientes eventos: (i) la firma y/o envío de la solicitud de alta en el Servicio, (ii) la solicitud de alta en el Servicio realizada por vía telefónica y (iii) el pago de la correspondiente factura o cargo en caso de servicios facturables o no gratuitos así como cualquier otra acción que implique por parte del Cliente el uso del Servicio.

La solicitud debe ser considerada válida (se han completado correctamente todos los datos de la solicitud de contratación, está correctamente firmada y el Cliente ha aceptado las presentes Condiciones Generales y/o las particulares asociadas), además queda sujeta y condicionada a la facultad de previa verificación por el Proveedor de los datos, informaciones y documentos aportados por el Cliente en la contratación del mismo.

El Cliente podrá, en cualquier momento, solicitar la baja del Servicio en las condiciones indicadas en el siguiente párrafo con un preaviso de 30 días de antelación respecto a la fecha de efectos.

El Cliente deberá adjuntar la solicitud facilitada por el Proveedor, firmada y acompañada por una fotocopia de los documentos que acrediten la identidad del Cliente y su representación y será requerida la devolución de los equipos instalados para poder prestar el servicio.

Ambas Partes acuerdan que las disposiciones de este Contrato con la intención explícita o implícita de continuar en vigor después del momento de su terminación o expiración por cualquier motivo sobrevivirán y continuarán vinculando a ambas Partes según lo estipulado.

#### **Decima. Cancelación del Servicio por el Cliente.**

En el caso de solicitar la cancelación del servicio con carácter previo a la activación del mismo, el Proveedor tendrá derecho a reclamar los costes de instalación en los que se hubiese incurrido, en el caso de que no concurriese culpa o negligencia del Proveedor en el retraso para activar el servicio.

#### **Undécima. Cancelación del Servicio y resolución del Contrato.**

El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos. Por otra parte, el cliente tendrá derecho a resolver este contrato en cualquier momento, telefónicamente llamando al número de Atención al Cliente +34 973 101 111, en dónde se le indicará el proceso a seguir, o mediante solicitud escrita acompañada de fotocopia de su DNI y de un breve escrito firmado en el que solicite la baja el cual deberá dirigir al Proveedor al siguiente domicilio: [sat@vunkers.com](mailto:sat@vunkers.com) o C/ Ivars d'Urgell, 10 Edif Neoparc1 Bajos, con una antelación mínima de 30 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.

Salvo en casos de suspensión temporal o interrupción definitiva del servicio por impagos, instada por el Cliente la resolución por incumplimiento contractual, la eficacia de este requerimiento será inmediata, absteniéndose las partes de reclamarse las obligaciones recíprocas derivadas del contrato que se generen con posterioridad a la fecha del requerimiento, en tanto no se resuelva la reclamación por incumplimiento que debe formular el Cliente.

Además de por las causas previstas anteriormente, tanto por mora de pago por parte del Cliente en el período establecido en la legislación vigente, como por la reiteración de la suspensión temporal del servicio por mora de pago del Cliente según la legislación aplicable, podrá quedar también resuelto en caso de que el Cliente (en aquellos casos en los que así se requiera por la naturaleza del contrato) no haya devuelto firmada una copia del mismo dentro de los treinta días naturales siguientes a haberlo recibido, al finalizar el plazo del título habilitante del Proveedor para la prestación del servicio o a la pérdida del mismo sin que medie dolo o negligencia por su parte, así como por cese en las actividades propias del objeto social, con relación a una de las partes del contrato, o por incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan del presente contrato, incluido el mal uso o uso abusivo que pudiera realizar del Servicio, y en el supuesto de que por cualquier causa ajena al Proveedor el Servicio sufra una degradación técnica que haga inviable la continuidad del mismo. En cualquiera de estos casos el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago de los servicios utilizados hasta el momento de la resolución, pudiendo en todo caso el Cliente reclamar del Proveedor las cantidades que hayan resultado indebidamente cobradas.

Fuera de estos supuestos el Proveedor abonará al Cliente si fuera procedente, y sin perjuicio de los daños y perjuicios aplicables, las cantidades que por resolución del contrato le debiere.

Asimismo, una vez finalizada la prestación de servicios contratado, el Proveedor devolverá o suprimirá, a elección del Cliente, los datos que pudiera ostentar en cumplimiento del contrato.

#### **Duodécima. Suspensión del Servicio.**

El Proveedor podrá suspender el Servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando sea necesaria una intervención técnica o de mantenimiento del Servicio.
- b) Por el impago total o parcial de facturas a su vencimiento.
- c) Cuando el mantenimiento del Servicio suponga un peligro para el mantenimiento de la seguridad o la estabilidad de la Blockchain privada de VUNKERS.
- d) Por causas de fuerza mayor (incendios, explosiones, fallos de las redes de transmisión, derrumbamiento de instalaciones, temblores de tierra, inundaciones, averías técnicas, guerras, huelgas, boicots, retirada de

autorizaciones administrativas o cualesquiera otras circunstancias que queden fuera del control razonable del Proveedor).

- e) Por así ordenarlo las autoridades judiciales o administrativas.
- f) Por la mala utilización de los terminales o el software por parte del Cliente.
- g) Por la divulgación o utilización ilícita de las contraseñas o el software.
- h) Por la destrucción total o parcial de las informaciones transmitidas por causa imputable directa o indirectamente al Cliente

En los casos de las letras a) y b), el Proveedor notificará al Cliente la suspensión del Servicio con un plazo de antelación de 48 horas. En el resto de casos, el Proveedor notificará al Cliente a la mayor brevedad posible atendiendo a las circunstancias del caso y la gravedad de los hechos. En los casos en que la suspensión del Servicio tenga una duración superior a los 30 días desde la notificación al Cliente, el contrato podrá ser resuelto a solicitud de cualquiera de las partes. El Cliente no podrá solicitar indemnización alguna por la suspensión del Servicio, salvo que la suspensión del Servicio se deba al caso previsto en la letra a) anterior y se demore por un plazo superior a las 24 horas, en todo caso la indemnización quedará sujeta al límite máximo previsto en la condición 7ª.

### **Decimotercera. Protección de datos de carácter personal.**

Cada una de las Partes queda informada de que los datos de contacto de sus representantes y empleados tratados en virtud del Contrato, así como los otros intercambiados durante la prestación de los Servicios, serán tratados por la otra Parte con la finalidad de permitir el desarrollo, cumplimiento y control de la relación de prestación de Servicios concertada. La base del tratamiento es el cumplimiento de la relación contractual, y los datos se conservarán los datos durante todo el tiempo en que esta esté en vigor, y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella.

Los datos personales podrán ser comunicados por las partes a las Administraciones y Organismos Públicos competentes, a los efectos de cumplir con sus respectivas obligaciones legales, de conformidad con la normativa vigente, así como, cuando sea necesario, a terceras entidades implicadas en la gestión de las actividades desarrolladas.

Los afectados podrán solicitar el acceso a los datos personales, su rectificación, supresión, portabilidad y la limitación de su tratamiento, así como oponerse al mismo, en el domicilio de cada parte y/o interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Los interesados podrán ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos o con el responsable de Vunkers en [protecciondatos@vunkers.com](mailto:protecciondatos@vunkers.com) o del Cliente en el correo electrónico designado por el Cliente y, en su defecto, en su domicilio social

En caso de que en el devenir de la prestación del Servicio VUNKERS tuviera acceso a los datos de carácter personal del Cliente, será de aplicación el Acuerdo de Encargado de Tratamiento incluido como Anexo I a las presentes Condiciones Generales.

### **Decimocuarta. Secreto de las comunicaciones**

El Proveedor se compromete a adoptar e instalar las medidas y los medios técnicos que sean exigibles por la legislación sectorial vigente, en función de las infraestructuras utilizadas para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red del Proveedor.

En concreto en lo relativo a la Interceptación legal de las comunicaciones se estará a lo dispuesto en el Capítulo II del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Usuarios.



El Proveedor se compromete a adoptar las medidas exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red del Proveedor, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal u otros preceptos análogos que resulten aplicables. El Proveedor queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o cualquier tercero de correos electrónicos, grabaciones de conversaciones telefónicas, etc. así como de su uso o revelación de dichos datos y, en general, de cualquier acción u omisión no imputable, directamente a el Proveedor que quebrante el secreto de las comunicaciones.

El Proveedor queda exonerado de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente de cualquier tipo de información confidencial o protegida, de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión por éste que quebrante el secreto de las comunicaciones.

No obstante, lo anterior, el Cliente autoriza expresamente a que se realicen grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el servicio de Atención al Cliente del Proveedor, a fin de dejar constancia de las contrataciones u otras acciones efectuadas, así como cuidar la calidad del servicio.

#### **Decimoquinta. Cesión del contrato. Subcontratación.**

El Cliente no podrá ceder, traspasar o subrogar a terceros las obligaciones y derechos asumidos por cada una de ellas en virtud del presente Contrato, sin la autorización previa, expresa y por escrito de VUNKERS, salvo en los casos expresamente permitidos por la legislación aplicable.

VUNKERS podrá subcontratar la totalidad o parte de los Servicios, exigiendo a sus subcontratistas similares o idénticas obligaciones y responsabilidades de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

#### **Decimoséptima. Condiciones de usos de la Plataforma SAAS y el Software Contratado.**

El Cliente únicamente podrá utilizar la Plataforma SAAS y el Software Contratado de conformidad con las finalidades previstas en las presentes Condiciones Generales y en las Particulares del Servicio. A título meramente enunciativo, se prohíbe expresamente al Cliente la utilización de la Plataforma y el Software que tenga por objeto las siguientes finalidades:

- a) Permitir el disfrute de la Plataforma y el Software a personas distintas del Cliente y los Usuarios habilitados por éste.
- b) Realizar cualquier tipo de acción que pueda comportar modificaciones, ajustas, daños o alteraciones de la Plataforma SAAS.
- c) Tratar información o datos que tengan la consideración de ilícitos, ofensivos, calumniosos, injuriosos, difamatorios, racistas, xenófobos, obscenos, insultantes, amenazantes o discriminatorios.
- d) Tratar información o datos que contengan virus informáticos o cualesquiera otros elementos que puedan producir daños o alteraciones en la Plataforma SAAS.

El Cliente responderá de cualesquiera daños y perjuicios que VUNKERS o otros clientes suyos o terceros puedan sufrir como consecuencia del incumplimiento por el propio Cliente de cualesquiera obligaciones asumidas en relación con los Contenidos, y mantendrá indemne a VUNKERS frente a cualquier reclamación que le pueda ser interpuesta al respecto de lo anterior, aceptando pagar las cantidades que por cualquier concepto VUNKERS pueda venir obligada a satisfacer.

A fin de verificar el cumplimiento por el Cliente de los requisitos previstos en las Condiciones del Servicio y garantizar la seguridad y buena utilización de la Plataforma SAAS, y al objeto de asegurar un mejor rendimiento o ajuste de determinados elementos del Software Contratado, VUNKERS se reserva el derecho a monitorizar el uso que el Cliente realice de la Plataforma SAAS y del Software Contratado.



El Cliente se compromete a mantener en secreto sus contraseñas. El Cliente deberá notificar inmediatamente a VUNKERS acerca de cualquier uso no autorizado de la cuenta asociada al Cliente.

**Decimoctava. Modificación de las presentes Condiciones Generales.**

El Proveedor podrá, en cualquier momento, modificar las presentes condiciones generales y/o introducir nuevas condiciones de uso, bastando para ello la existencia de motivos técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado, previa comunicación al Cliente de conformidad con la legislación vigente.

Cualquier modificación contractual deberá ser comunicada a los clientes afectados con una antelación mínima de treinta (30) días. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato (según el procedimiento previsto en este documento), comunicándose al Proveedor, hasta como máximo cinco (5) días antes de la fecha de entrada en vigor de las citadas modificaciones, sin que ello conlleve penalización alguna. En caso contrario, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

**Decimonovena. Notificaciones.**

Todas las notificaciones en virtud del presente Contrato se realizarán por escrito, de manera que quede constancia de estas, considerándose válidos los electrónicos y cualquier otro medio que deje constancia del envío y de la recepción de dichos comunicados. Cualquier modificación por una de las Partes de su domicilio o datos de contacto deberá ser previamente comunicada a la otra Parte para que surta efectos.

**ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE KONFIRMA**

<b>Nombre empresa</b>	
<b>CIF</b>	
<b>Representante</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>DNI</b>	
<b>Fecha</b>	En _____, a ____ de _____ de 20__
<b>Firma y sello</b>	

## **ANEXO I – CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

En el presente Anexo el Cliente tendrá la consideración de Responsable del Tratamiento (en adelante, “RESPONSABLE”) y VUNKERS de Encargado del Tratamiento (en adelante, el “ENCARGADO”).

### **INSTRUCCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**

#### **1. Objeto, naturaleza y finalidad del encargo**

- > Finalidad del encargo: La ejecución de los servicios contratados en cada momento por el RESPONSABLE
- > Deber de informar el tratamiento al interesado: corresponderá exclusivamente al RESPONSABLE.
- > Ubicación del tratamiento: en los locales del ENCARGADO, con autorización del RESPONSABLE para incorporar los datos a sus sistemas.

#### **2. Tipos de datos personales y categoría de interesados**

- > Tipo de datos personales a los que el ENCARGADO tendrá acceso: datos identificativos (nombres, dni, direcciones físicas, teléfonos móviles, datos bancarios, datos de voz, huellas dactilares etc.); códigos o claves (direcciones electrónicas, registros electrónicos); datos de navegación, datos de localización, direcciones IP/MAC; datos con características personales (fecha y lugar de nacimiento, datos familiares, etc.), ....
- > Categorías de interesados: En función de los servicios contratados podrán ser datos de clientes, clientes potenciales, proveedores, trabajadores, usuarios web, usuarios,...
- > Operaciones de tratamiento autorizadas: las estrictamente necesarias para lograr la finalidad del encargo.

#### **3. Obligaciones y derechos del RESPONSABLE**

El RESPONSABLE garantiza que los datos facilitados al ENCARGADO se han obtenido lícitamente y que son adecuados, pertinentes y limitadas de acuerdo con las finalidades del tratamiento. Concretamente, el RESPONSABLE garantiza que se ha dado cumplimiento al artículo 5, 6, 7 y 13 del GDPR.

El RESPONSABLE pone a disposición del ENCARGADO toda la información necesaria para ejecutar las prestaciones objeto del encargo.

El RESPONSABLE advierte al ENCARGADO que, si determina por su cuenta las finalidades y los medios del tratamiento, estará sujeto a cumplir las disposiciones de la normativa vigente aplicables en calidad de responsable del tratamiento.

#### **4. Obligaciones y derechos del ENCARGADO**

El ENCARGADO se obliga a respetar todas las obligaciones que le puedan corresponder como encargado del tratamiento de acuerdo con lo que dispone la normativa vigente en materia de protección de datos y cualquier otra disposición o regulación que le fuera igualmente aplicable.

EL ENCARGADO tratará los datos de acuerdo con las instrucciones del RESPONSABLE. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable

El ENCARGADO no destinará, aplicará o utilizará los datos a los que tenga acceso para una finalidad diferente de la contenida en el encargo de servicios ni llevará a cabo ningún tratamiento que suponga un incumplimiento de este contrato.

El ENCARGADO pondrá a disposición del RESPONSABLE la información necesaria para demostrar el cumplimiento del contrato, permitiendo las inspecciones y auditorías necesarias para evaluar el tratamiento.

## **5. Personal autorizado a realizar el tratamiento**

El ENCARGADO garantiza que el personal autorizado a realizar el tratamiento se ha comprometido a respetar la confidencialidad de los datos o que está sujeto a una obligación legal de confidencialidad de naturaleza estatutaria.

El ENCARGADO ha tomado medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo su autoridad y tenga acceso a datos personales solo pueda tratarlos siguiendo las instrucciones del RESPONSABLE salvo que esté obligada en virtud de la legislación vigente.

El ENCARGADO garantiza que el personal autorizado a realizar el tratamiento ha recibido la formación necesaria para asegurar que no se pondrá en riesgo el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

## **6. Medidas de seguridad**

El ENCARGADO manifiesta estar al corriente de las obligaciones derivadas de la normativa de protección de datos, especialmente en relación con la implantación de las medidas de seguridad aplicables a las diferentes categorías de datos y de tratamientos establecidas al artículo 32 del GDPR.

El ENCARGADO garantiza que se implementarán adecuadamente estas medidas de seguridad y cooperará con el RESPONSABLE para evaluar su cumplimiento.

El RESPONSABLE realizará un análisis de los posibles riesgos derivados del tratamiento para determinar las medidas de seguridad apropiadas para garantizar la seguridad de la información tratada y los derechos de los interesados y, si determinara que hay riesgos, trasladará al ENCARGADO un informe con la evaluación de impacto para que proceda a la implementación de medidas adecuadas para evitarlos o mitigarlos.

El ENCARGADO tendrá que analizar los posibles riesgos y otras circunstancias que le sean atribuibles, y que puedan incidir en la seguridad de los datos. Si procede, el ENCARGADO informará al RESPONSABLE de los riesgos detectados para que pueda evaluar su impacto en la seguridad de los datos

- En todo caso, el ENCARGADO garantiza que, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, alcance, contexto y finalidades del tratamiento, implementará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo que comporte el tratamiento. Estas medidas de seguridad incluirán, entre otras, las obligaciones de:
  - Seudonimizar y cifrar los datos personales.
  - Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - Restaurar la disponibilidad y el acceso a datos de forma rápida en caso de incidente físico o técnico.
  - Definir procedimientos de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas.

## **7. Violación de la seguridad**

El ENCARGADO notificará al RESPONSABLE las violaciones de seguridad, de las cuales tenga conocimiento, sin más dilación indebida y en un máximo de 24 horas. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que comporte un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La notificación de una violación de seguridad tiene que contener, como mínimo, la siguiente información:

- Descripción de la naturaleza de la violación.
- Categorías y número aproximado de interesados afectados.
- Categorías y número aproximado de registros de datos afectados.
- Posibles consecuencias.
- Medidas adoptadas o propuestas para remediar o mitigar los efectos negativos.
- Datos de contacto para obtener más información (DPO, responsable de seguridad, etc.).

Cuando la violación de seguridad se haya producido bajo la responsabilidad del ENCARGADO, el RESPONSABLE podrá obligarlo a notificarla a la Autoridad de control y, si hace falta, a hacer la comunicación a los interesados afectados.

Si no fuera posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

### **8. Comunicación de los datos a terceros**

El ENCARGADO no podrá comunicar los datos a terceros destinatarios, salvo que hubiera obtenido una autorización previa y por escrito del RESPONSABLE; la cual, de existir, se anexará a este contrato.

La transmisión de datos a autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones públicas no son consideradas comunicaciones de datos, de forma que no se precisará de la autorización del RESPONSABLE si estas transmisiones son necesarias para lograr la finalidad del encargo.

### **9. Transferencias internacionales de datos**

El RESPONSABLE autoriza al ENCARGADO a realizar transferencias internacionales de datos, siempre que pueda acreditar que la transferencia de datos se basa en decisiones de adecuación tomadas por la Comisión de la UE (artículo 45 del GDPR), en garantías adecuadas de protección de datos (artículo 46 del GDPR) o en alguna de las excepciones para situaciones específicas (artículo 49 del GDPR).

### **10. Subcontratación del tratamiento de datos**

El encargado del tratamiento, en la medida en que sea estrictamente necesario para cumplir las finalidades informadas, podrá subcontratar el tratamiento de datos, siempre que haya suscrito previamente con los subencargados un contrato de encargo del tratamiento que contenga las mismas obligaciones adquiridas con el RESPONSABLE. Las empresas subcontratadas por VUNKERS pueden consultarse en la página web [www.vunkers.com](http://www.vunkers.com).

### **11. Derechos de los interesados**

El ENCARGADO creará, siempre que sea posible y teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, las condiciones técnicas y organizativas necesarias para asistir al RESPONSABLE en su obligación de responder las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado.

En caso de que el ENCARGADO reciba una solicitud para el ejercicio de estos derechos, lo tiene que comunicar al RESPONSABLE de forma inmediata y, en ningún caso, más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, adjuntando aquellas informaciones que puedan ser relevantes para resolverla.

### **12. Responsabilidad**

De acuerdo con el artículo 82 del GDPR, el ENCARGADO responderá ante el RESPONSABLE de los daños y perjuicios que sean consecuencia del incumplimiento directo de las instrucciones y obligaciones asumidas mediante la firma de este contrato.

El RESPONSABLE igualmente, responderá y resarcirá al ENCARGADO por cualquier incumplimiento de las obligaciones que se le sean determinadas en este acuerdo y en todo caso determinadas por el GDPR.

**13. Fin de la prestación del servicio**

Una vez finalice la prestación de servicios objeto de este contrato, si el ENCARGADO hubiera almacenado datos personales, tendrá que devolverlos o suprimirlos a elección del RESPONSABLE.

No será procedente la supresión de datos cuando se requiera su conservación por una obligación legal. En este caso, el ENCARGADO procederá a la custodia de los datos bloqueándolas y limitando el tratamiento, mientras se puedan derivar responsabilidades del tratamiento realizado.

El ENCARGADO mantendrá el deber de secreto y confidencialidad de los datos incluso después de finalizar la relación objeto de este contrato.

Y para que conste a los efectos oportunos, en prueba de conformidad de las partes, firman este contrato, por duplicado, en el lugar y la fecha indicados al encabezamiento.

EL RESPONSABLE	EL ENCARGADO
<b>Firma y sello:</b>	<b>Firma y sello:</b>