



www.factorymail.es • eIDAS

**Condiciones generales para la prestación
del servicio**

www.factorymail.es es una plataforma propiedad de FACTORYNET AUGUSTA, S.L., domiciliada en la c/ Velázquez, nº 10, 1ª Planta, 28001 Madrid (España)

Toda la información y material que contiene este documento es confidencial y propiedad de FACTORYNET AUGUSTA, S.L.

Control de documentación

Descripción

Este documento contiene las condiciones generales de la contratación aplicables a la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.

Histórico de documentación

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1	29/04/2021	José María Marco	Versión inicial
2	15/12/2021	José María Marco	Inclusión apartado 12, 2.4, 2.5 Modificación apartado 13,
3	27/01/2022	José María Marco	Modificación apartado 1.4, 2.4 referencia tiempos de sellado, inclusión apartado 9 disponibilidad del servicio, y modificación de títulos.
4	01/03/2022	José María Marco	Inclusión del apartado 2.5 en el que se describe la exactitud de los sellos cualificados de tiempo.

Clasificación y estatus del documento

Clasificación del documento:	Público
Estado del documento:	Aprobado

Documentos relacionados

Descripción

ÍNDICE

1. Alcance	4
2. Referencias	4
3. Condiciones Generales del Servicio.....	4
1. Objeto.....	4
2. Descripción del Servicio.....	5
3. Registro.....	6
4. Autenticación	6
5. Precio y condiciones de pago	7
6. Protección de datos.....	7
7. Propiedad intelectual e industrial	8
8. Responsabilidad y garantías.....	9
9. Disponibilidad del servicio.....	10
10. Duración del Contrato	10
11. Mantenimiento y actualización del servicio.....	11
12. Notificaciones.....	11
13. Reclamaciones y Soporte	11
14. Ley aplicable y jurisdicción competente	11

1. Alcance

El presente documento tiene por alcance la descripción de las condiciones generales de la contratación aplicables a la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.

2. Referencias

Los siguientes documentos son referencias normativas del servicio:

Artículo 44 del Reglamento 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE (en adelante, Reglamento eIDAS).

3. Condiciones Generales del Servicio

1. Objeto

1.1. El presente documento contiene el texto íntegro de las Condiciones Generales de Uso de los Servicios de Entrega Electrónica Certificada prestados Factorynet Augusta S.L. (<https://factorymail.es/politicas-factorymail>)

1.2. Estas Condiciones de Uso, sin perjuicio de los acuerdos o condiciones particulares que se establezcan, así como la Declaración de Prácticas de Certificación incluida en el siguiente enlace (<https://www.factorymail.es>), constituyen un contrato entre el Cliente, cuyos datos identificativos constan en las condiciones particulares del Contrato y Factorynet Augusta S.L. (en adelante, Factorymail o www.factorymail.es) con CIF B-50980804 inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 28619, Libro 0, Folio 85, Sección 8, Hoja M515370, y con domicilio en C/Velázquez, 10, 1ª Planta, 28001, Madrid (España).

1.3. Las presentes Condiciones Generales se aplican al uso que el Cliente haga de los Servicios de Entrega Electrónica Certificada prestados por Factorymail. El registro como Cliente y la utilización de los Servicios de Factorymail suponen la aceptación completa y sin reservas de estas Condiciones Generales de Uso.

1.4. Estas Condiciones Generales de Uso se pueden modificar en cualquier momento, mediante la publicación de una versión revisada en el sitio web de Factorymail. La versión actualizada será aplicable desde el momento de su publicación. Si la versión actualizada de las Condiciones incluye un cambio sustancial en las mismas, Factorymail lo notificará tanto a los Clientes como a los terceros interesados, con al menos 30 (treinta) días de antelación a la fecha efectiva de aplicación del cambio, a través de un correo electrónico.

2. Descripción del Servicio

2.1. El Servicio de Entrega Electrónica Certificada de Factorymail (en adelante, el Servicio) permite el envío y recepción de datos por correo electrónico basado en el protocolo SMTP desde la cuenta de dirección de correo electrónico del Cliente, de modo que estos datos enviados por el Cliente y recibidos por el destinatario disfrutan de la presunción de la integridad de los datos, del envío de dichos datos por parte del Cliente, la recepción por parte del destinatario identificado, así como la exactitud de la fecha y hora de envío y recepción de los datos que indica dicho Servicio.

2.2. El Servicio cuenta con un periodo de expiración de 15 años, por lo que una vez superado este plazo, el Cliente deberá lanzar nueva solicitud de envío.

2.3. Factorymail opera, respecto de los datos enviados y recibidos mediante dicho Servicio, como prestador de servicios de confianza no cualificado, pero de conformidad con los términos previstos en los artículos 43 y 44 del Reglamento (UE) N° 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.

2.4 Se entiende como entrega segura el proceso que contempla las siguientes etapas:

- Carga o subida de documentación por parte del emisor al servicio. Se le aplica un sello electrónico y un sellado cualificado de tiempo, garantizando la integridad de la misma y el momento de recepción en el servicio. Una vez subida la documentación, no es posible su modificación.
- Notificación desde el servicio al Destinatario para indicarle que tiene un mensaje pendiente.
- Acceso del destinatario al servicio donde podrá descargar el mensaje o documento.
- Durante estas etapas se recopilan evidencias de todos los procesos, asegurando la responsabilidad legal, garantizando la integridad de los datos, que han sido enviados por el Emisor y recibidos por el Destinatario, generando para ello certificados de sello de tiempo según el estándar RFC3161 tanto en el momento del envío como de la recepción del contenido por parte del destinatario.

2.5 Exactitud de la hora en el sello cualificado de tiempo electrónico

- El servicio de Sellado Cualificado de Tiempo se basa en el uso del protocolo TSP sobre HTTP, definido en la norma RFC 3161 “Internet X.509 Public Key Infrastructure Time-Stamp Protocol (TSP)”. Nuestros proveedores cualificados de servicios de certificación disponen de fuentes fiables de tiempo en alta disponibilidad que permite un nivel de confianza de STRATUM 3, vía NTP, con el CSUC. La exactitud del servicio de Sellado Cualificado de tiempo, según definen en sus declaraciones de prácticas de certificación, es de 1 segundo respecto a UTC.

2.6 Tratamiento y procesado de los registros de eventos:

Desde el momento en el que el Emisor produce el envío, comienza a registrar, sellar y guardar los siguientes eventos:

- Datos de identificación y autenticación del Emisor y Destinatario en el proceso de acceso al servicio.
- Prueba de integridad del contenido que garantiza que no ha sido alterado durante la transmisión, mediante el sello electrónico y el sellado de tiempo que se aplica sobre la documentación.

- Prueba con fecha y hora de:
 - Recepción de la documentación a notificar en la plataforma, enviada por el Emisor.
 - El envío de la notificación al Destinatario.
 - El acceso del Destinatario al servicio cualificado.

Esta información posteriormente se recopila en único documento descargable por las partes que se genera como informe de la entrega.

3. Registro

3.1. Para hacer uso del Servicio, el Cliente habrá completado previamente el proceso de registro de alta en el Servicio, mediante la aportación de la documentación necesaria para acreditar su identidad y, en su caso, la representación de la persona jurídica en nombre de la cual actúa, con un alto nivel de fiabilidad.

3.2. Para ser usuario del Servicio, el Cliente deberá ser una persona física con al menos 18 años de edad y/o capacidad legal, o una persona jurídica válidamente constituida conforme a la ley para operar en el mercado.

3.3. Una vez completado el proceso de alta y suscrito el Contrato, Factorymail facilitará al Cliente las claves de acceso (usuario y contraseña) con las que podrá autenticarse, acceder a la Plataforma de Factorymail y hacer uso del Servicio.

3.4. El Cliente es el único responsable de aportar información lícita, veraz y actual en todo momento y de asegurarse que está legitimado para el tratamiento de los datos del destinatario de las comunicaciones, así como de que recabe su consentimiento previo para el envío de las comunicaciones, de conformidad con la normativa aplicable.

3.5. Factorymail se reserva el derecho de cerrar la cuenta del Cliente o restringir sus funcionalidades, sin necesidad de que medie preaviso al Cliente, siempre que exista sospecha o constatación por parte de Factorymail de que dicha cuenta o el Servicio se utiliza para actividades ilegales o contrarias a lo establecido en las presentes Condiciones Generales.

4. Autenticación

4.1. Para que el Cliente acceda a su cuenta y utilice el Servicio, debe autenticarse previamente mediante la introducción de las claves de acceso facilitadas al Cliente durante el proceso de registro o mediante su Certificado Digital.

4.2. El Cliente es el único responsable de hacer un uso diligente de las claves de acceso y, en particular, y de mantener en secreto la contraseña para acceder al Servicio. En consecuencia, el Cliente es el responsable de la adecuada custodia y confidencialidad de las claves de acceso suministradas por Factorymail y se compromete a no ceder su uso a terceros, ya sea de forma temporal o permanente, ni a permitir su acceso a personas ajenas. Será responsabilidad del Cliente la utilización del Servicio por cualquier tercero ilegítimo que emplee a tal efecto una contraseña a causa de la utilización no diligente o de la pérdida de la misma por el Cliente.

4.3. En virtud de lo anterior, es obligación del Cliente notificar de forma inmediata a la dirección de contacto de Factorymail info@factorymail.es de cualquier hecho que permita el uso indebido de las claves de acceso, tales como el robo, extravío o el acceso no autorizado a las mismas. Mientras no se comuniquen tales hechos, Factorymail quedará eximida de

cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de las claves de acceso por terceros no autorizados.

5. Precio y condiciones de pago

5.1. El Cliente se obliga al pago del precio según los precios vigentes, que declara conocer y aceptar. Los precios referidos en la presente cláusula se verán incrementados con los impuestos que resulten de aplicación.

5.2. En la forma de pago 'postpago', las tarifas podrán ser modificadas por Factorymail, comunicándolo al Cliente con al menos un (1) mes de antelación a su entrada en vigor, entendiéndose aceptadas por éste de no mediar comunicación escrita en sentido contrario antes de la entrada en vigor de las nuevas tarifas.

5.3. El retraso en el pago supondrá la interrupción de los Servicios mientras el Cliente no regularice dicha situación. Factorymail se reserva el derecho a resolver el presente contrato sin necesidad de comunicación previa si el pago se retratase más allá de 30 días naturales desde la fecha de vencimiento de la factura.

5.4. La falta de pago puntual de alguna cantidad debida por el Cliente, tendrá por efecto su incursión en mora, previo requerimiento escrito de Factorymail y obligará al Cliente al pago de intereses de demora desde el momento en que 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.

5.5. Si Factorymail prestase servicios gratuitos, estos podrán dejar de prestarse sin previo aviso y sin que el Cliente tenga derecho a compensación económica alguna.

5.6. Factorymail se reserva el derecho a ampliar o mejorar los Servicios, sin necesidad de comunicación previa. Del mismo modo, Factorymail se reserva el derecho de cambiar los medios utilizados para la prestación del servicio.

6. Protección de datos

6.1. Factorymail realiza el tratamiento de datos de carácter personal de sus Clientes de conformidad con el Reglamento de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo (en adelante, normativa vigente de Protección de Datos).

6.2. De acuerdo con la normativa vigente de Protección de Datos, Factorymail le informa los datos de carácter personal facilitados durante el proceso de registro serán incluidos en el fichero Clientes del que es responsable Factorymail, la finalidad del cual es la gestión de Clientes contable, fiscal y administrativa. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante Factorymail, mediante escrito dirigido a la dirección postal y/o electrónica dpo@factorymail.es donde deberá indicar en su solicitud qué derecho pretende ejercitar, adjuntando copia de su DNI o equivalente, indicando su domicilio a efectos de notificación, fecha y firma. En caso de que la solicitud sea realizada por el representante legal del interesado, deberá adjuntar fotocopia del DNI de ambos, así como los poderes o documento auténtico que acrediten la representación. En el proceso de registro como Cliente se solicitan los datos necesarios para una identificación fiable del Cliente, y para el alta y la utilización del Servicio, información la cual es necesaria para el mantenimiento y gestión de las relaciones con los Clientes, así como para poder comunicarle las novedades o cambios existentes en el Servicio. La información recogida, junto con la dirección IP de la máquina

desde la que accede, es guardada y gestionada por Factorymail con la debida confidencialidad, aplicando las medidas de seguridad informática establecidas en la legislación citada para impedir el acceso o uso indebido de sus datos, su manipulación, deterioro o pérdida.

6.3. De acuerdo con lo previsto en la normativa vigente de Protección de Datos, no se considerarán comunicación ni cesión de datos el acceso por parte de Factorymail a los datos de carácter personal del Cliente, el responsable del fichero, ya que este acceso y el correspondiente tratamiento es necesario para realizar la prestación objeto del Servicio. Por este motivo, y a los efectos de la normativa de protección de datos de carácter personal, Factorymail se considerará “encargado del tratamiento” de los datos del Cliente y Factorymail únicamente tratará los datos personales de acuerdo con las instrucciones del Cliente, expresadas en esta cláusula y en el contrato, y no los aplicará o ni utilizará para finalidades distintas a las pactadas por las Partes, ni las comunicará, ni para su conservación, a terceros, excepto en los casos previstos para la subcontratación de servicios en la reglamentación vigente.

6.4. Factorymail se compromete a adoptar y a implantar las medidas técnicas de seguridad a que se refiere normativa vigente de Protección de Datos y, en particular las que corresponden al nivel medio establecidas por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, para los datos y ficheros objeto del contrato.

6.5. Una vez ejecutada la prestación de servicios pactada, y cuando no sean necesarios para continuar con el encargo recibido, los datos de carácter personal serán destruidos o devueltos al Cliente por Factorymail, al igual que cualquier soporte o documento en que conste cualquier dato personal objeto del tratamiento.

6.6 Factorymail se reserva el derecho a supervisar y guardar registros del uso que realiza el Cliente del Servicio y su contenido, de su historial de búsquedas, de la IP desde la que accede, así como investigar posibles violaciones de estos términos y condiciones. Factorymail puede cancelar el acceso al Servicio en caso que se detecten patrones de uso contrarios a lo previsto en estos términos y condiciones.

6.7. El Cliente comprende y expresamente consiente el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con las condiciones y finalidades indicadas y la legislación aplicable. La negativa a facilitar los datos anteriores o consentir su tratamiento impedirá la prestación del Servicio.

7. Propiedad intelectual e industrial

7.1. La totalidad de las aplicaciones o programas informáticos que hacen posible la prestación del Servicio, incluyendo el diseño del sitio web, sus bases de datos, estructura de navegación, textos, imágenes, animaciones, logotipos o nombres, son titularidad de Factorymail o, cuando se indica, corresponden a terceros que autorizan su uso e integración en la plataforma, y están protegidos por las leyes y tratados sobre propiedad intelectual e industrial.

7.2. Queda prohibida toda reproducción, transformación, distribución de dichos contenidos, así como cualquier acto de descompilación o ingeniería inversa, fuera de la visualización, reproducción, o edición de documentos, dentro de la plataforma de Factorymail. En ningún caso se permitirá cualquier extracción, reutilización y/o explotación de dichos contenidos que supongan actos contrarios a una explotación normal de los mismos, especialmente su utilización con fines comerciales o promocionales, al margen del Servicio o que perjudiquen los derechos morales o de explotación de los Clientes de Factorymail. El Cliente no realizará ni permitirá que se realice cualquier acto que pueda de cualquier manera menoscabar o

depreciar el valor o la validez de los derechos de propiedad intelectual e industrial de Factorymail.

8. Responsabilidad y garantías.

8.1. Factorymail garantiza el correcto funcionamiento del sistema en cuanto a la ausencia de errores o defectos de programación, compilación, diseño graves y reiterados, así como la custodia de la información alojada en sus servidores, y responderá dentro de los límites legales permitidos por la legislación española, excluyéndose en cualquier caso los daños y perjuicios que resulten de un accidente, uso o aplicación indebida, no permitida, o imprevista, así como por cualesquiera otros, directos o indirectos, consiguientes, incidentales o especiales, incluyendo, de forma enunciativa pero no limitativa, cualquier daño emergente o lucro cesante, interrupción del trabajo, avería, fallo o pérdidas, o por cualquier reclamación por parte de terceros como consecuencia de lo anterior. Factorymail no se hará responsable del funcionamiento anormal, fallos, errores o daños, directos o indirectos, que puedan causarse al sistema informático del usuario o a los ficheros o documentos almacenados en el mismo, que sean causados o se deriven de:

1. La capacidad o calidad de su sistema informático o la presencia de un virus en el ordenador del usuario que sea utilizado para el acceso o utilización de los productos o servicios contratados

2. Su conexión o acceso a Internet

3. Un mal funcionamiento de su navegador u otras aplicaciones instaladas en su sistema, o por el uso de versiones de las mismas que no estén actualizadas o no se obtenga la correspondiente licencia de usuario.

En cualquier caso, la responsabilidad de Factorymail en cualesquiera de los casos de incumplimiento imputables a ella estará limitada al importe del Servicio prestado objeto de reclamación.

8.2. Factorymail se limita a poner a disposición una Plataforma con los elementos, aplicaciones y funcionalidades que se detallan en estas Condiciones Generales de Uso. En ningún caso Factorymail responderá de la calidad, fiabilidad o adecuación de los datos proporcionados por el Cliente de la plataforma o terceros, o por la infracción de derechos de propiedad intelectual o industrial, revelación de secretos de empresa o datos personales, vulneración de la intimidad, o cualesquiera infracciones civiles, penales o administrativas que el Cliente pudiera haber cometido a través de o por medio de dichos contenidos, a menos que se le haya comunicado directamente una resolución judicial firme en este sentido y no haya procedido a su bloqueo o retirada.

8.3. EL CLIENTE tendrá derecho a la utilización del Servicio, responsabilizándose del contenido de la información que se transfiera a través de la misma. FACTORYMAIL no ejercerá ningún control sobre el contenido de la información que el Cliente genere y/o transmita por medio del uso del Servicio. El Cliente acepta, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la LEY DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE COMERCIO ELECTRÓNICO, LSSICE (Ley 32/2002, de 11 de julio – B.O.E. 12 de julio de 2.002) que no podrá utilizar el Servicio para el envío de mensajes masivos (SPAM, mensajes publicitarios, promocionales o comerciales) sin el consentimiento o autorización expresa de cada uno de sus destinatarios, salvo que concurren excepciones legalmente previstas, así como el envío de mensajes que por su finalidad o contenido puedan ser considerados contrarios a la ley, la moral, buenas costumbres o constitutivos de delito o falta y aquellos que puedan dañar los derechos o la imagen de Factorymail o de terceros.

8.4. Si el Cliente incumpliera alguna de sus obligaciones legales y/o contractuales, Factorymail se reserva el derecho de interrumpir el Servicio de inmediato, comunicándose al Cliente que deberá corregir el incumplimiento para que el Servicio pueda ser restablecido. Si el Cliente no corrigiera el incumplimiento en un plazo de cinco (5) días desde la fecha de su comunicación por Factorymail, esta podrá considerarlo causa de resolución del contrato, con obligación para el Cliente de indemnizar los daños y perjuicios causados como consecuencia de dicho incumplimiento.

8.5. FACTORYMAIL mantiene registros de toda la información relevante referente a sus operaciones por un periodo de 15 años. Los registros se protegen para garantizar su integridad y confidencialidad.

Los registros están a disposición de quienes ostenten un interés legítimo para el acceso a los mismos y de las autoridades y/o tribunales que los requieran de acuerdo con lo dispuesto en las leyes.

En particular se mantienen registros, que incluyen el momento en que se produjeron, sobre los siguientes eventos:

- Peticiones de entrega de envíos y resultado de las mismas;
- Acuses de recibo emitidos por los destinatarios;
- Certificaciones de remisión y recepción;
- Certificados de acceso a documentos *online*.

Los procedimientos para la generación y conservación de los mencionados registros se detallan en la documentación interna de gestión de EEC.

9. Disponibilidad del servicio

Factorymail garantiza el uso de su plataforma, en horario 24/7, salvo circunstancias ajenas a Factorymail o por razones de mantenimiento. En aquellos casos donde puedan surgir mantenimientos o alguna falla de la plataforma, se notificará esta circunstancia a todos los clientes y a los terceros interesados, si es posible con 48 horas de antelación y tratando de solventarla en un periodo no superior a 24 horas.

10. Duración del Contrato

El Contrato entrará en vigor en la fecha que figura en el encabezamiento y tendrá una duración de un (1) año. El Contrato podrá ser renovado tácitamente por idénticos periodos de duración siempre y cuando alguna de las partes no notifique a la otra su intención de no renovar el contrato con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de finalización del contrato. Las partes acuerdan que, en caso de optar por la no renovación, cumplida la obligación de notificación pactada, las partes quedarán plenamente desvinculadas del presente contrato sin que nada puedan reclamarse por virtud de dicha extinción, a excepción de los importes pendientes de cobro derivados de los servicios prestados en virtud del presente contrato. La finalización de este Contrato por cualquier motivo no afectará ningún derecho ni responsabilidad adquirido a la fecha de finalización.

11. Mantenimiento y actualización del servicio

Factorymail se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento, modificaciones y actualizaciones en la prestación del Servicio, sus contenidos, configuración, disponibilidad y presentación de la información, así como de las presentes Condiciones de Uso, sin perjuicio de los derechos adquiridos, así como a suspender temporalmente el acceso para realizar tareas de mantenimiento o mejoras, sin que corresponda reclamación alguna por este concepto por los daños o perjuicios directos o indirectos que se deriven del mismo.

12. Notificaciones

12.1. Cualquier notificación que se efectúe entre las partes se hará por escrito y será entregada personalmente o de cualquier otra forma que certifique la recepción por la parte notificada, tales como el fax, burofax, telegrama y correo electrónico certificado, que consten en las condiciones particulares del Contrato o las facilitadas por el Cliente durante el proceso de registro. Únicamente las notificaciones efectuadas en los domicilios o direcciones así indicados se considerarán válidas y producirán efectos.

12.2. Cualquier cambio de domicilio de una de las partes deberá ser notificado a la otra de forma inmediata y por un medio que garantice la recepción del mensaje. Ningún cambio de domicilio y/o dirección tendrá validez a efectos del contrato mientras no sea notificado de acuerdo con lo previsto en esta estipulación.

13. Reclamaciones y Soporte

13.1. Cualquier queja o reclamación que el cliente tenga frente a Factorymail, puede ser notificada vía Soporte o Contacta con nosotros, o mediante el icono de Confianza Online.

13.2. Cualquier duda que el cliente tenga respecto al uso de la plataforma Factorymail puede ser notificada a través de Soporte o Contacta con nosotros.

14. Ley aplicable y jurisdicción competente

Las presentes condiciones se aplicarán y serán interpretadas en todos sus términos conforme a la legislación española. Mediante la aceptación de las mismas, el Cliente, con renuncia a cualquier foro que le pudiera corresponder, salvo en los casos en que no sea posible por ministerio de la Ley, se somete a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid (España) para la solución de los conflictos que puedan surgir en relación con las presentes Condiciones Generales de Uso o la utilización del Servicio.

Aplicación del reglamento eIDAS, ETSI EN 319 521, ETSI EN 319 421. Así como la ley 6/2020 de 11 de noviembre.