

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES SERVICIO DE CAMERVOZ

### GENERALIDADES

El presente documento de Términos y Condiciones Generales define las pautas de los servicios de uso del software FIRVOXVAMEROZ que provee **AC CAMERFIRMA, S.A.** (en adelante, "CAMERFIRMA"), dicho software es una adaptación específica de la solución FirVox del Proveedor BiometricVOX

Los términos y condiciones contenidos en este documento constituyen el marco jurídico que regulará la relación entre las partes: el CLIENTE, que requiere los servicios de la solución CAMERVOZ Y CAMERFIRMA, relativo a la prestación y uso del servicio.

Toda persona interesada en contratar el servicio para sí o en nombre de un tercero debe leer detenidamente y aceptar todas las disposiciones mencionadas en este documento.

Se prohíbe cualquier uso del servicio contrario a los términos y condiciones establecidos en el CONTRATO.

### MARCO LEGAL Y TÉCNICO DEL SERVICIO

CAMERFIRMA presta los servicios de confianza relativos a la firma electrónica mediante biometría vocal, expedición de certificados electrónicos cualificados y no cualificados conforme a lo establecido en la NORMATIVA APLICABLE y los estándares ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 411-1 y ETSI EN 319 411-2 ETSI EN 319 421 y ETSI EN 319 422; tomando en consideración además las Recomendaciones Técnicas del organismo Internet Engineering Task Force (IETF) aplicables.

### Sección I. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

#### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene como objeto la regulación del servicio de generación de Firma Electrónica en los siguientes formatos y mediante la herramienta CamerVoz:

CamerVoz permite cargar documentos para firmar, tanto desde la web como la API, en formato .PDF no encriptado. Y permite añadir como adjuntos al documento archivos en cualquier formato (p.e: .doc, .docx, .txt, .csv, .jpg, .mp4, .msg...).

CamerVoz puede firmar ficheros PDF que ya cuenten con una o más firmas digitales previas y garantiza la integridad de las mismas.

#### 2. OBLIGACIONES DE CAMERFIRMA

CAMERFIRMA asume, además del resto de obligaciones indicadas en este contrato o en la legislación aplicable al mismo, las siguientes obligaciones particulares o específicas:

1) Generar y conservar por el plazo de **seis (6)** años a partir de la resolución del contrato:

- Información del proceso que incluye el nombre, datos de contacto del usuario.
- Logs del sistema para acreditar la existencia y veracidad de la firma en caso de conflicto.
- Clave de descifrado de las evidencias cifradas.

Transcurrido este periodo, el cliente podrá solicitar una ampliación del plazo de conservación previo acuerdo con Camerfirma y con el correspondiente coste de mantenimiento.

2) Generar, durante el proceso, las evidencias que se entregan a las partes:

- Fichero en formato PDF con el contrato firmado y que incluye:
  - o Información abierta
    - Anexos aportados por el cliente
    - Una grabación de audio, con la calidad intencionalmente degradada, y con una marca sonora, de modo que no es posible emplearla para realizar ninguna firma. Con esta grabación se puede, en cualquier momento, escuchar qué se aceptó y en qué términos
  - o Información cifrada que permite el peritaje de la firma en caso de ser necesario
    - Grabación en alta definición de la aceptación por parte del cliente
    - Resultado del análisis biométrico de la grabación
  - o Medidas de seguridad
    - Sello mediante un certificado cualificado del fichero que acredita su integridad y origen
    - Sello cualificado de tiempo que acredita el momento de la transacción

3) Implementar funciones adicionales a la firma para la detección de audio reproducido a través de un altavoz, así como manipulado o generado por sistemas digitales.

4) No almacenar ni reutilizar información biométrica proporcionada por el usuario.



5) Entregar copia del documento firmado descrito en el punto 2.2 del presente documento, con las mismas evidencias de firma a las dos partes del acuerdo

- a) Al cliente por el mecanismo acordado previamente
- b) Al firmante (o firmantes) por correo electrónico siempre que el cliente facilite los datos de entrega.

6) Implementar un servicio de descifrado y facilitar el peritaje de las firmas.

En caso de solicitarlo por escrito alguna de las partes, o una autoridad competente, y siempre que manifiesten la existencia de una causa justa, Camerfirma procederá a una ceremonia en la que extraerá y descifrará el contenido biométrico cifrado en el documento y levantará acta del hecho.

En caso de no ser el cliente quien solicita el descifrado, Camerfirma informará al cliente de la solicitud.

La ceremonia de descifrado se realiza en un entorno de seguridad y sin conexión con el exterior, en las instalaciones de Camerfirma. Las partes (solicitante o no) podrán estar presentes físicamente.

Esta ceremonia de descifrado tiene un coste que será cubierto por el solicitante.

En la misma sesión, o posteriormente bien puede realizarse un peritaje de las evidencias de la firma y/o una comparación biométrica con la voz de un presunto firmante.

Este peritaje lo realizará personal de Camerfirma con un coste extra, o un perito externo.

7) No acceder a la información.

Camerfirma declara que no accederá ni tendrá conocimiento alguno de los contenidos que mantenga el USUARIO en el servicio contratado.

El acceso por parte del personal especializado de Camerfirma al SERVICIO CONTRATADO, se efectuará siempre bajo petición del USUARIO por escrito y/o con un carácter meramente técnico, accediendo únicamente a las áreas o partes de los sistemas que resulten estrictamente necesarias para las labores de mantenimiento, reparación o corrección de errores según los términos expuestos en el presente contrato.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, Camerfirma manifiesta que existen servicios automatizados de control y mantenimiento de sistemas que monitorizan de forma regular el uso y consumo de recursos asociados al servicio contratado.

8) Implantar las medidas de seguridad legalmente exigibles y que resulten adecuadas al estado de la tecnología, con la finalidad de garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información alojada en el servicio contratado.

### 3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El cliente asume, además del resto de obligaciones indicadas en este contrato o en la legislación aplicable al mismo, las siguientes obligaciones particulares o específicas:

1) Informar del conocimiento del mal uso o ilegalidad de los términos y condiciones que regulan este servicio.

2) Mantener la integridad y seguridad del documento firmado con la biometría a través de CamerVoz.

3) Utilizar el servicio contratado conforme a los usos normales de la técnica, no dedicándola a trabajos para los que no estuviera destinada, utilizarlo con fines lícitos conforme a la legislación vigente, y respetar en todo momento los términos de uso, debiendo considerarse que cualquier uso que se efectúe de forma contraria a la presente política constituirá un incumplimiento contractual por parte del cliente.

4) Elegir la fórmula legal que los agentes pedirán al firmante para realizar la firma electrónica por voz.

Camerfirma no se hace responsable de las firmas validadas por el agente que no cumplan los requisitos mínimos y la fórmula legal establecida por el cliente.

5) Guardar y conservar toda la información generada en CamerVoz.

El cliente conoce que cuando se han generado mil (1.000) contratos con CamerVoz o cuando hay en el servidor de CamerVoz archivos con más de treinta (30) días, lo que antes ocurra, los contratos más antiguos pueden ser eliminados automáticamente y de forma constante para no superar las cifras antes dichas. El usuario conoce además que dicha eliminación no le será notificada previamente.

El cliente reconoce que ha sido informado de estas cuestiones previamente y que CamerVoz no debe ser usado como repositorio documental. En caso de que el usuario requiera modificar estas cifras de retención será necesario llegar a un acuerdo con Camerfirma. Del mismo modo, si el usuario no cuenta con la capacidad de llevar su propio gestor documental es posible contratarlo a Camerfirma, conllevando costes adicionales.

### 5. RESPONSABILIDAD DE CAMERFIRMA

5.1.- CAMERFIRMA responderá por los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la defectuosa prestación del servicio, siempre que la responsabilidad sea directamente imputable a CAMERFIRMA, y no se deba a causas de fuerza mayor, caso fortuito, o a actuaciones del USUARIO. A título de ejemplo a continuación se detallan algunas circunstancias en las que no será considerado responsable CAMERFIRMA por el anormal funcionamiento del servicio contratado:

- Problemas ocasionados por elementos ajenos a CAMERFIRMA, tales como deficiencias en el software o hardware utilizado por el USUARIO; fallos de conexión a internet o lentitud de esta.
- Errores o daños provocados por la interacción de software, aplicaciones o cualquier otra secuencia de código que generen o distorsionen la voz, ejecutadas por el USUARIO o terceros ajenos a CAMERFIRMA.
- Acciones negligentes, uso abusivo, fraudulento o errores del USUARIO.



A.C. Camerfirma S.A.

C/ Rodriguez Marín nº88 – 28016 Madrid

CIF: A-82743287 | [www.camerfirma.com](http://www.camerfirma.com)

5.2.- El cliente será responsable de la pérdida o borrado accidental de cualquier documento firmado a través de CamerVoz. En este sentido, Camerfirma no será responsable, en ningún caso, de los daños y perjuicios originados a terceros por el uso del producto o productos asociados al servicio contratado, cualquiera que sea la causa, ni de los perjuicios financieros o comerciales, lucro cesante, pérdida de datos, o toda acción dirigida contra el cliente por un tercero.

5.3.- Camerfirma será responsable del correcto cumplimiento de los servicios contratados y de las obligaciones que le son impuestas por ley para prestar los servicios contratados. En este sentido deberá responder sin perjuicio de las exenciones de responsabilidad que por ley o en virtud de las condiciones específicas del servicio, Camerfirma pueda alegar.

Camerfirma no se hace responsable de los daños y perjuicios ocasionados por el uso indebido o inapropiado de los servicios o contrario a las condiciones de uso aplicables al servicio.

## 6. MODIFICACIONES

Camerfirma podrá modificar los presentes Términos y Condiciones Generales publicándolo en el sitio web de Camerfirma, por tanto, es responsabilidad exclusiva del cliente conocer y adaptar su comportamiento a los términos y condiciones vigentes *ratione temporis*. Por lo tanto, los cambios, aunque no se comuniquen a las partes, son siempre válidos, efectivos y vinculantes para las partes desde el momento de su publicación en el sitio web de Camerfirma.

## 7. CONFIDENCIALIDAD

Camerfirma, se compromete a mantener en secreto cuanta información conozca del cliente por razón de los servicios prestados y por tanto se compromete a no divulgarla salvo autorización expresa y por escrito del cliente o en virtud del cumplimiento de una obligación legal impuesta a Camerfirma por su actividad.

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS

Al completar la SOLICITUD DE REGISTRO Y EXPEDICIÓN y durante el curso de la relación, Camerfirma procesará los datos personales suministrados, de acuerdo con el artículo 13 del Reglamento UE no. 679/2016, y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Camerfirma, tratará la información que nos facilita con el exclusivo fin de mantener el contacto y cumplir con las obligaciones derivadas de la relación comercial o contractual adquirida con usted y realizar la facturación correspondiente, con la ayuda de archivos en papel y herramientas informáticas para garantizar la máxima seguridad y confidencialidad.

Se informa al cliente que Camerfirma tratará sus datos biométricos(voz), con su consentimiento y de acuerdo con lo descrito en su Política de Privacidad.

Los datos personales objeto de tratamiento no serán objeto de otro tratamiento ni de cesión a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal y salvo en caso de subcontratación del servicio, en cuyo caso, el cliente autoriza expresamente a Camerfirma, para la cesión de dichos datos, siendo informado en todo caso el cliente de la identificación de la parte subcontratada.

Una vez finalizados los trabajos contratados, Camerfirma procederá a destruir o devolver los datos personales obtenidos, independientemente de su soporte, excepto los datos personales que por su actividad de QTSP, la ley le obliga a conservar. Sin perjuicio de lo anterior, Camerfirma podrá guardar copias de la documentación del cliente a efectos probatorios y de defensa, obligándose al cumplimiento de la obligación de confidencialidad referida en la cláusula anterior.

Para más información sobre nuestra política de tratamiento de datos aplicable para cada servicio, puede consultar nuestra web <https://www.camerfirma.com/politica-de-privacidad/>

Para obtener información adicional relativa a protección de datos y en concreto sobre los fines y los métodos establecidos en la Política de Privacidad sobre el procesamiento de datos personales del cliente y del RESPONSABLE, se deberá consultar el siguiente enlace: <https://www.camerfirma.com/politica-de-privacidad/>

Se pueden ejercer los derechos contemplados en los artículos 15 a 22 del RGPD dirigiéndose a la dirección de correo electrónico [dpd@camerfirma.com](mailto:dpd@camerfirma.com). El interesado tiene derecho a interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de datos cuando considere que Camerfirma ha vulnerado sus derechos que le son reconocidos por la normativa aplicable de protección de datos personales.

## 9. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato se regirá preferentemente por los pactos y Condiciones Particulares y Generales contenidos en este documento, y para aquello que no hubiere previsto, las partes se atendrán a las disposiciones del Código civil, Código de comercio, y usos mercantiles vigentes en España.



Para la resolución de cualquier conflicto que pudiera surgir en relación con este contrato, las partes, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la ciudad de Madrid (España). Si el USUARIO fuera un consumidor, será competente el Juez o Tribunal que corresponda al domicilio del consumidor.

## **10. SUBCONTRATACIÓN**

El cliente autoriza a Camerfirma a la subcontratación de los servicios necesarios para el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en este contrato. En este sentido, Camerfirma comunica que están subcontratados los servicios de:

- Hosting de servidores y comunicaciones
- Servicio de Telefonía

