

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.1	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 1 de 39
		PÚBLICO

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA
DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS**

FACTUM

Documento	Términos y Condiciones del Servicio de Conservación de Firmas y Sellos
Versión	1.1
Autor/es	Diego Hernández Barroso
Revisado por	Rocío Casanova
Aprobado por	Iosu Arrizabalaga
Fecha de aprobación	02/12/2025

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 2 de 39
		PÚBLICO

Historial de cambios y revisiones

VERSIÓN	FECHA			NATURALEZA DEL CAMBIO	REVISIÓN	APROBACIÓN
	AA	MM	DD			
1.0	2025	11	05	Creación del documento	Diego Hernández	Rocío Casanova
1.0	2025	01	12	Corrección del índice	Diego Hernández	Rocío Casanova

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 3 de 39
		PÚBLICO

INDICE

1. IDENTIFICACIÓN	4
2. OBJETO Y ALCANCE.....	5
3. NORMATIVA Y POLÍTICAS APLICABLES.....	10
4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	14
5. OBLIGACIONES DE FACTUM ID COMO PRESTADOR DEL SERVICIO DE CONFIANZA.....	15
6. OBLIGACIONES DEI CLIENTE.....	19
7. INFORMACIÓN PARA LAS PARTES QUE CONFÍAN EN EL SERVICIO	22
8. RESPONSABILIDADES DERIVADAS DEL SERVICIO	23
9. CONDICIONES ECONÓMICAS	26
10. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL	27
11. USO Y LIMITACIONES DEL SERVICIO	28
12. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	29
13. CONFIDENCIALIDAD	30
14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	31
15. CAUSAS DE RESOLUCIÓN ANTICIPADA.....	33
16. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO	35
17. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	36
18. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES O SUGERENCIAS DEL SERVICIO	37
19. MISCELÁNEA.....	38
20. LEY APLICABLE Y FUERO	39

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 4 de 39
		PÚBLICO

1. IDENTIFICACIÓN

FACTUM IDENTITY SOLUTIONS S.L (en adelante “**FACTUM ID**”), es una sociedad legalmente constituida en España, que presta servicios referentes a tecnologías de la información a empresas, organismos públicos y particulares.

Los datos de contacto de FACTUM ID son:

- Domicilio social: Calle Doctor Zamenhof 36 bis, planta primera, 28027 – Madrid.
- CIF: B-09694217
- Teléfono: +34) 913 52 44 79
- Correo electrónico de contacto: accounts.admin@factumid.com
- Correo electrónico para cuestiones relacionadas con la protección de datos: dpo@factum.es

Dentro de su objeto social, FACTUM ID ofrece servicios electrónicos de confianza cualificados y no cualificados. En el marco de los servicios electrónicos de confianza cualificados, se encuentra el Servicio de Confianza de Conservación de Firmas y Sellos Electrónicos Cualificados.

Los presentes Términos y Condiciones versan sobre el Servicio de Conservación de Firmas y Sellos Electrónicos. En adelante, haremos referencia al servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados como “**Servicio**” o “**Servicio de Conservación de firmas y sellos**”.

Estos Términos y Condiciones o Condiciones Generales de Contratación (en adelante, indistintamente “**Términos y Condiciones**” o las “**Condiciones**”), regulan la prestación del Servicio cualificado de Confianza de Conservación de firmas y sellos electrónicos que FACTUM ID ofrece a sus Clientes.

De ahora en adelante, se hará referencia al Suscriptor del servicio denominándolo Cliente, entendiéndose como aquella persona física o jurídica que contrata el Servicio a FACTUM ID.

El Usuario es la persona física autorizada por el Cliente, que accederá al servicio cualificado de conservación de firmas y sellos electrónicos, previamente identificado mediante sus claves de autenticación.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 5 de 39
		PÚBLICO

2. OBJETO Y ALCANCE

Por medio de las presentes Condiciones, se establece el marco jurídico que regulará la prestación del servicio de confianza de conservación de firmas y sellos electrónicos, que se encuentra regulado en el artículo 3.16 apartado e) y los artículos 34 y 40 del Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento europeo y del Consejo, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza en las transacciones electrónicas en el mercado interior modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital, por parte de FACTUM ID. Este servicio cumple además los requisitos de ciberseguridad de redes y sistemas de información definidos en la Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión, (Directiva SRI 2 o Directiva NIS2) y su Reglamento de Ejecución (UE) 2024/2690, de 17 de octubre de 2024.

Este servicio cumple además los requisitos definidos los estándares técnicos ETSI EN 319 401 y ETSI TS 119 511, y utiliza procedimientos y tecnologías capaces de ampliar la fiabilidad de los datos de la firma y sello electrónicos cualificados más allá del período de validez tecnológico.

El servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados de FACTUM ID está soportado en la Política de Conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados que se identifica con el OID: 1.3.6.1.4.1.58894.3.01. La política de Conservación de firmas y sellos electrónicos de FACTUM ID está alineada con la política de conservación cualificada conforme al OID 0.4.0.19511.1.2 (Servicios cualificados que cumplen con el Anexo A del Estándar Técnico ETSI TS 119 511).

Igualmente, a través de las presentes Condiciones se regularán las obligaciones que corresponden tanto a FACTUM ID como al Cliente y las condiciones de uso y acceso por parte del Cliente y del Usuario designado por este al servicio.

En concreto, el servicio al que aplican los presentes Términos y Condiciones consiste en poner a disposición de los Clientes un servicio a través del cual podrá conservar longevamente las firmas y sellos electrónicos y los datos firmados asociados a estos, y resellarlos periódicamente, de modo que se garantice la integridad de los mismos y la eficacia jurídica probatoria suficiente durante toda la vigencia de la custodia.

2.1. Perfiles de conservación

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 6 de 39
		PÚBLICO

FACTUM ID únicamente presta el servicio en la modalidad funcional de preservación con almacenamiento [WST] en este sentido lleva a cabo la conservación y almacenamiento de firmas electrónicas cualificadas y la conservación y almacenamiento de sellos electrónicos cualificados. En ambas modalidades del servicio, los ficheros que contienen firmas y sellos electrónicos cualificados son preservados por FACTUM ID por el plazo de conservación pactado con el cliente y las evidencias de conservación; así como, los ficheros preservados pueden ser entregados a este en cualquier momento, previa solicitud.

El perfil de preservación para el servicio se identifica a través del siguiente OID: 1.3.6.1.4.1.5 8894.3.01. FACTUM ID aplicará el mismo perfil de conservación durante todo el periodo de conservación. No obstante, algunos aspectos dinámicos del servicio pueden cambiar como la política de pruebas de conservación o la política de validación de firmas.

FACTUM ID informa que de producirse algún cambio en las políticas de pruebas de conservación o de validación de firmas y sellos electrónicos a las que se refiere el perfil de conservación, se pondrá a disposición del público todas las versiones relacionadas con un perfil de conservación específico y se identificará claramente qué versión se aplicaba en cada momento.

Para más información acerca del perfil de conservación aplicable al servicio se puede consultar la Política de Conservación de Firmas y Sellos cualificados.

2.2. IMPORTACIÓN/EXPORTACIÓN DE DATOS

El Suscriptor puede solicitar a FACTUM ID la importación/exportación de los datos almacenados en el servicio de conservación. Este servicio dependiendo del volumen y complejidad de la información, será presupuestado previamente y el costo será sufragado por el Suscriptor.

El proceso de importación/exportación de datos conservados debe gestionarse por el representante legal del suscriptor.

- a) La solicitud deberá ser remitida por correo electrónico a saas.support@factumidentity.com y estará firmada electrónicamente.
- b) La solicitud de importación/exportación indicará el tipo de formato en el que desea recibir o enviar los datos y la persona o personas Usuarias autorizadas por el Cliente para descargar o enviar la información.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 7 de 39
		PÚBLICO

FACTUM ID facilitará la información en un formato estandarizado conforme se indica en la Política del servicio. El paquete de datos importados o exportados será transmitido cifrado por FACTUM ID.

Los paquetes de datos exportados sólo serán entregados a la persona autorizada por el Suscriptor del servicio.

2.3. VERIFICACIÓN DE DATOS DE VALIDACIÓN

El servicio de conservación de FACTUM ID utiliza algoritmos recomendados por la ETSI TS 119 312.

Cuando el servicio de conservación de FACTUM ID tiene acceso a los datos firmados, procede a la verificación de la firma y realiza una nueva firma incluyendo sello de tiempo basada en un nuevo hash de la información recibida, garantizando así la integridad y la prueba de existencia de los datos firmados antes de que el algoritmo hash original se debilite.

En caso de que FACTUM ID no pueda recoger y verificar todos los datos de validación, enviará una notificación del fallo al Suscriptor del servicio, no se aceptará el depósito y se procederá a la destrucción del objeto de datos recibido para su conservación.

El servicio solo admite aquellos objetos de preservación cuyo formato sea el admitido y la validación ha resultado satisfactoria. En el caso de recibir un objeto de datos que no tenga el formato admitido por el servicio o en caso de que este contenga más de una firma o sello electrónico y alguno de ellos no es una firma o sello electrónico cualificado conforme al Reglamento eIDAS, no se aceptará el depósito y se procederá a la destrucción del objeto de datos recibido para su conservación.

En caso de que el Suscriptor del servicio solo haya enviado el hash de los datos firmados, la prueba de la existencia de los datos firmados queda fuera del control y responsabilidad del servicio de conservación ofrecido por FACTUM ID, el Suscriptor del servicio es responsable de la creación de los resúmenes presentados y la preservación de los datos firmados.

El servicio de conservación aplicará sobre el hash recibido las técnicas de firma y sello de tiempo cualificado. En caso de que el estado de la técnica ponga en situación de riesgo alguno de los elementos criptográficos empleados, el servicio procederá a aplicar una nueva firma y sello de tiempo empleando componentes criptográficos clasificados como seguros.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 8 de 39
		PÚBLICO

Las afirmaciones de tiempo están protegidas mediante la obtención de un nuevo sello de tiempo cualificado que cubre los datos originales.

2.4. PROTOCOLO DE NOTIFICACIONES

De cada entrega de objeto de datos realizada por el suscriptor, el servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos de FACTUM ID genera un acta en la que se especifica si el servicio ha sido aceptado o rechazado y, en su caso, la validación de firma/sello o generación de sello electrónico. En caso de rechazo se especifica la causa.

El suscriptor bajo demanda puede descargar objeto de datos, evidencias de preservación o actas anteriormente indicadas mediante la consola del servicio. Solo accesible a personas autorizadas por el suscriptor. No está previsto realizar notificación.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 9 de 39
		PÚBLICO

2.5. DURACIÓN DE LAS PRESENTES CONDICIONES

Las presentes Condiciones se aplicarán con carácter indefinido en tanto en cuanto existan relaciones mercantiles y/o comerciales vigentes entre FACTUM ID y el Cliente que pudieran requerir los servicios objeto del mismo.

Una vez finalizada la relación entre el Cliente y FACTUM ID, los datos se conservarán debidamente bloqueados mientras prescriben las responsabilidades que se puedan derivar de su tratamiento o de las acciones para las cuales fueron tratados. Vencidos los plazos de prescripción, se procederá a su eliminación definitiva.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 10 de 39
		PÚBLICO

3. NORMATIVA Y POLÍTICAS APLICABLES

El Servicio se presta bajo la aplicación de los requerimientos y aplicación de la siguiente normativa y estándares:

- Reglamento (UE) nº 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, modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital (en adelante, el “Reglamento eIDAS”).
- Reglamento de Ejecución (UE) 2025/1946 de la Comisión, de 29 de septiembre de 2025, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) no. 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a los servicios cualificados de conservación de firmas electrónicas cualificadas y de sellos electrónicos cualificados, de 20 de octubre de 2025.
- Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1502 de la Comisión, de 8 de septiembre de 2015 sobre la fijación de especificaciones y procedimientos técnicos mínimos para los niveles de seguridad de medios de identificación electrónica con arreglo a lo dispuesto en el artículo 8, apartado 3, del Reglamento (UE) no 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior Reglamento (UE) 2016/679, 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. (en adelante, “RGPD”).
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Directiva (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en la Unión, por la que se modifican el Reglamento (UE) n.º 910/2014 y la Directiva (UE) 2018/1972 y se deroga la Directiva (UE) 2016/1148. (Directiva SRI 2 o Directiva NIS2).
- Reglamento de Ejecución (UE) 2024/2690 de la Comisión, de 17 de octubre de 2024, por el que se establecen disposiciones de aplicación de la Directiva (UE) 2022/2555 en los requisitos técnicos y metodológicos de las medidas de gestión de riesgos en materia de ciberseguridad y una mayor especificación

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 11 de 39
		PÚBLICO

de los casos en que un incidente se considera significativo con los proveedores de servicios de confianza y otros sujetos obligados.

Igualmente, sigue las indicaciones de los estándares del Instituto Europeo de Estándares de Telecomunicaciones para llegar a ser un Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada. En concreto, se siguen las especificaciones técnicas de las siguientes normas técnicas emitidas por dicho organismo:

- ETSI EN 319 401, especificación técnica relativa a los requerimientos generales para proveedores de servicios de confianza.
- ETSI TS 119 511: Política y requisitos de seguridad para los proveedores de servicios de confianza que brindan conservación a largo plazo de firmas digitales o datos generales utilizando técnicas de firma digital.
- ETSI TS 119 512: Electronic Signatures and Infrastructures (E SI); Protocols for trust service providers providing long-term data preservation services.
- ETSI EN 319 411 "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Trust Service Providers issuing certificates".
- EN 319-102-1: Firmas electrónicas e infraestructuras (ESI); Procedimientos para la creación y validación de firmas digitales AdES; Parte 1. Creación y validación». Parte 1. Creación y validación».
- ETSI TS 102 778-6 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); PDF Advanced Electronic Signature Profiles
- ETSI TS 119 122-3: "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); CAdES digital signatures; Part 3: Incorporation of E vidence Record Syntax (E RS) mechanisms in C A dE S".
- ETSI EN 319 162-1: "Firmas e infraestructuras electrónicas (ESI); Contenedores de firma asociada (A SiC); Parte 1: Bloques de construcción y contenedores de línea de base A SiC".
- ETSI EN 319 421 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and Security Requirements for Trust Service Providers issuing Timestamps
- ETSI TS 101 533-1 Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Data Preservation Systems Security; Part 1: Requirements for Implementation and Management

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 12 de 39
		PÚBLICO

- ETSI SR 019 510. Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Scoping study and framework for standardization of long-term data preservation services, including preservation of/with digital signatures.
- ETSI TS 119 172-4. Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Signature Policies; Part 4: Signature applicability rules (validation policy) for European qualified electronic signatures/seals using trusted lists.
- ISO 14641-1:2018: Archivo electrónico Parte 1: Especificaciones para el diseño y funcionamiento de un sistema de información para la preservación de la información digital).
- [ISO/IEC 27001:2022 Information security, cybersecurity, and privacy protection — Information security management systems
- ISO/IEC 27002:2022 Information security, cybersecurity, and privacy protection — Information security

3.1. POLÍTICAS APLICABLES

La prestación del Servicio de Conservación de Firmas y Sellos electrónicos de FACTUM ID, se regula técnica y operativamente por la Declaración de Prácticas de los Servicios de Confianza (“DPC”) de FACTUM ID y por la Política específica del Servicio de Conservación de Firmas y Sellos electrónicos, las cuales se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://www.sealsign.es/politica-del-servicio-de-sealsafe/>

Las presentes Condiciones se incorporarán en todos los contratos y deberán ser aceptadas expresamente por los clientes previamente a la contratación del servicio indicado.

Se podrán incluir condiciones particulares adicionales entre FACTUM ID y el Cliente, que, junto con las presentes Condiciones, formarán un acuerdo legalmente vinculante entre ambos, primando aquellas sobre las presentes Condiciones.

La contratación electrónica de los servicios ofrecidos estará asimismo sujeta a lo dispuesto en el resto de las políticas aplicables como son la Política de Seguridad, la Política de Privacidad o la Política de Cookies de FACTUM ID.

Los Términos y Condiciones y la DPC de FACTUM ID serán interpretados y ejecutados en sus propios términos y, en todo aquello no previsto, las partes se regirán por la legislación española vigente en la materia, y subsidiariamente, por la legislación

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 13 de 39
		PÚBLICO

civil y mercantil española, siendo competentes los Juzgados y Tribunales españoles, en caso de conflicto.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 14 de 39
		PÚBLICO

4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Cliente deberá aceptar las condiciones contractuales aplicables al Servicio con carácter previo al uso del mismo.

FACTUM ID se reserva el derecho de modificar o revisar las condiciones para el uso del Servicio, previa notificación al Cliente. Se entenderán aceptadas las modificaciones si quince días después de la notificación al Cliente éste no hubiera realizado manifestación en contra. Si manifestase disconformidad con las modificaciones, el Cliente podrá resolver el contrato y darse de baja del servicio.

Cualquier modificación de las presentes Condiciones propuesta por el Cliente solamente será válida si ha sido formulada por escrito, indicando expresamente que tal propuesta supone una modificación de las mismas, y ha sido aceptada por FACTUM ID por escrito y reconociendo que su aceptación supone una modificación de las Condiciones.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 15 de 39
		PÚBLICO

5. OBLIGACIONES DE FACTUM ID COMO PRESTADOR DEL SERVICIO DE CONFIANZA

Sin perjuicio de cualquier otra obligación contenida o derivada de los presentes Términos y Condiciones, FACTUM ID cumplirá con los requisitos que le exige la normativa arriba referenciada aplicable a los Prestadores de Servicios de Confianza cualificados, asumiendo los siguientes compromisos:

- Prestará el Servicio en la forma en que se describe en los presentes Términos y Condiciones y en los Anexos que se generen, así como en la DPC de Factum ID y la Política del Servicio de Confianza, de conformidad con el alcance, procedimientos, criterios, características técnicas y plazos en ellos recogidos.
- Prestará el Servicio conforme a la diligencia debida y los principios de la buena fe y en estricto cumplimiento de la legislación aplicable.
- Hará sus mejores esfuerzos por colaborar y cooperar ante cualquier actuación o requerimiento de un organismo regulador o supervisor, en relación con los Servicios objeto de los presentes Términos y Condiciones.
- Dispondrá de los medios técnicos y de organización pertinentes, debiendo contar con los equipos necesarios y cuantos profesionales sean precisos para cumplir el objeto de los presentes Términos y Condiciones.
- Deberá estar al corriente de todas las obligaciones de índole tributaria, así como laborales, en materia de Seguridad Social que le correspondan en relación con su personal.
- Deberá gestionar las quejas, reclamaciones o sugerencias recibidas por las partes interesadas en el Servicio en un plazo máximo de 30 días.
- Garantizará al Cliente que dispone de las licencias y/o autorizaciones oportunas para distribuir la tecnología en España, y en particular para ceder el uso al Cliente tanto de dicha Tecnología como de cualquier otra plataforma, aplicación o funcionalidad, propiedad de FACTUM ID o de terceros, cuyo uso sea necesario para la correcta prestación y/o ejecución del Servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados. FACTUM ID garantiza al Cliente el uso pacífico de las antedichas aplicaciones, plataformas, o funcionalidades que ofrezca como consecuencia de la prestación del Servicio.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 16 de 39
		PÚBLICO

- Pondrá a disposición del Cliente la Tecnología y las plataformas y funcionalidades necesarias para la prestación y/o ejecución del Servicio.
- Igualmente, mantendrá una base de datos donde se reflejen los datos asociados al Usuario o Cliente que sean objeto de la prestación del Servicio, permitiendo así la correcta gestión del mismo.
- Custodiará y protegerá los datos de creación de firma, de sello o de autenticación de sitio web frente a cualquier alteración, destrucción o acceso no autorizado.
- Conservará la información relativa al Servicio prestado de acuerdo con el artículo 24.2 apartado h) del Reglamento (UE) nº 910/2014, del Parlamento europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2015, y el artículo 9.3 apartado a) de la Ley 6/2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, durante 15 años desde la finalización del Servicio prestado.
- FACTUM ID revisará los registros de auditoría periódicamente, verificando su normal actividad y que no han sido manipulados. Se utilizan controles de acceso físico y lógico para los ficheros de registro, quedando protegidos de accesos, modificaciones o eliminaciones no autorizadas. Constituirá un seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de 2.500.000 € (dos millones quinientos mil de euros) para afrontar el riesgo de la responsabilidad por los daños y perjuicios que pueda ocasionar con motivo del incumplimiento por su parte de las obligaciones que impone el Reglamento eIDAS.
- Informar al Órgano Supervisor en materia de servicios de confianza, al menos un mes antes de cualquier auditoría prevista y permitir su participación en calidad de observador.
- Notificar a las partes las incidencias en el servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados de FACTUM ID que puedan afectarles.
- Notificar cualquier violación de la seguridad o afectación en la prestación de los servicios categorizada como incidente significativo a las autoridades siguientes:
 - al Órgano Supervisor en materia de servicios de confianza; y
 - y al INCIBE-CERT como equipo de respuesta a incidentes de Seguridad (CSIRT) de referencia; o en su caso, al Centro Nacional de Ciberseguridad como organismo competente en materia de ciberseguridad.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 17 de 39
		PÚBLICO

- La notificación a estas autoridades deberá llevarse a cabo sin demora indebida y en un plazo no mayor a 24 horas, desde que se tuvo constancia de que se ha producido el incidente significativo
- Notificar a la Agencia Española de Protección de Datos las violaciones de seguridad que afecten a datos personales, en un plazo máximo de 72 horas desde que se tiene conocimiento de este.
- Notificar al Órgano Supervisor en materia de servicios de confianza cualquier modificación sustancial producida en el servicio al menos un mes antes de llevarla a cabo y, notificará con una antelación de al menos tres meses en caso de que se tenga la intención de cesar la actividad.
- En el caso de que cese la actividad del Servicio prestado, FACTUM ID deberá seguir las obligaciones previstas en el apartado “Terminación del servicio” de la Política del Servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados.

FACTUM ID dispone de un Plan de Cese del Servicio, en el que se prevé la comunicación de cese a los clientes a los que presta sus servicios, a los proveedores y otras partes relacionadas con el servicio.

- Facilitará la información que requiera el Cliente ante cualquier modificación o circunstancia que altere los presentes Términos y Condiciones, en relación con la prestación del Servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados.

5.1. Referencias de tiempo

Las evidencias sucedidas en la utilización del servicio serán selladas mediante un sello electrónico de tiempo cualificado, emitido por una TSA cualificada en el marco de los procesos del servicio de conservación de firmas y sellos cualificados que presta Factum ID.

FACTUM ID tiene sincronizados sus sistemas con fuentes fiables de tiempo basadas en el protocolo NTP (Network Time Protocol).

FACTUM ID comprobará que el certificado de sello de tiempo utilizado se encuentra vigente, es decir, que no ha caducado ni ha sido revocado.

FACTUM ID comprobará, al menos una vez al año, que el Prestador de Servicios de Sello de tiempo continúa cualificado, realizando una interpretación de la TSL conforme con lo indicado por la Comisión Europea.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 18 de 39
		PÚBLICO

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 19 de 39
		PÚBLICO

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente acepta utilizar el Servicio exclusivamente con los fines estipulados en las presentes Condiciones, en la Declaración de Prácticas de los Servicios de Confianza de FACTUM ID y en la Política del Servicio de Conservación de Firmas y Sellos cualificados y en cualquier ley o regulación aplicable, prácticas o directrices aceptadas en las jurisdicciones pertinentes.

El Cliente, mediante la aceptación de las presentes Condiciones, asume los siguientes compromisos:

- Se compromete a facilitar a FACTUM ID toda la documentación e información necesaria para la debida prestación del Servicio acordado, debiendo regirse por la buena fe y deberá prestar su colaboración de manera razonable para tal fin.
- Abonar las cantidades económicas expresamente indicadas en el contrato que se firme con FACTUM ID, de acuerdo con las tarifas establecidas por este, dentro del tiempo y forma indicados.
- Hacer uso lícito del servicio ofrecido por FACTUM ID, así como al cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable en materia de protección de los derechos de consumidores y usuarios, de comercio electrónico, de protección de datos y cualquier otra normativa que resulte de aplicación, siendo el Cliente el único responsable por las infracciones que se cometan como consecuencia del uso incorrecto o abusivo del Servicio.
- Garantizar la veracidad y exactitud de los datos personales facilitados a FACTUM ID para llevar a cabo el servicio contratado (Ej.: datos identificativos de las personas autorizadas por el Suscriptor para realizar solicitudes de importación/portabilidad de datos o gestiones relativas al servicio).
- En el momento de contratar el servicio, el Cliente deberá ser mayor de edad, requisito imprescindible para poder llevar a cabo la contratación. En caso de detectar la contratación por parte de un menor de edad, deberá comunicárselo a FACTUM ID a través de los datos de contacto indicados en el encabezado de las presentes condiciones.
- En el caso de actuar en nombre de una empresa o representación de una persona jurídica, el Cliente reconoce expresamente disponer de las autorizaciones y/o poderes pertinentes para la contratación del servicio,

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 20 de 39
		PÚBLICO

responsabilizándose de las consecuencias que del incumplimiento de ello pudieran derivarse.

- No someter a la infraestructura del servicio a acciones vayan claramente orientadas a la desestabilización, como pueden ser ataques de denegación de servicios (DDoS) o situaciones semejantes.
- No realizar actos de ingeniería inversa de la tecnología de FACTUM ID para la prestación de este servicio, ni toma de requisitos u otra actividad que pueda ser considerada como un acto de competencia desleal y vulneración de los derechos de propiedad intelectual e industrial que FACTUM ID ostenta sobre la citada tecnología.
- No utilizar el servicio como sistema de preservación de datos, información y/o documentación ilegal, contraria a la moral o el orden público, contraria a los derechos de autor y/o de propiedad industrial.
- No traducir, adaptar, mejorar, transformar, corregir la tecnología utilizada para la prestación del servicio, o cualquiera de los elementos que la integren, ni de ninguna otra forma modificarla, no pudiendo incorporarla a otro software o Plataformas propias o provistas por terceros.
- Responsabilizarse de un buen uso de su perfil de Usuario y contraseña de acceso al servicio, garantizando hacer un uso diligente de los mismos y no poniéndolos a disposición de terceros. Asimismo, comunicará a FACTUM ID la pérdida de los mismos o posible acceso por un tercero no autorizado a sus datos para llevar a cabo el bloqueo de los mismos.
- En caso de producirse cualquier situación que pudiera poner en riesgo la seguridad en el acceso de los Usuarios autorizados, el Usuario o Cliente deberá ponerlo en conocimiento de FACTUM ID.
- Cualquier tipo de reclamación, queja o sugerencia por parte del cliente se tendrá que notificar por correo electrónico a saas.support@factumidentity.com con el encabezado "Reclamación FACTUM ID" dispone de un plazo máximo de 30 días Para resolver cualquier reclamación o queja formulada por el Cliente. En el caso de que el Cliente sufriese cualquier tipo de daño, el importe de la indemnización no podrá superar el importe total facturado en un año por los servicios de FACTUM ID.
- Utilizar el Servicio ofrecido para cubrir las necesidades expuestas y al objeto para el que fueron desarrollados. Consecuentemente, se obliga a no utilizar estos servicios para cualquier otro fin, con especial énfasis en aquellos

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 21 de 39
		PÚBLICO

supuestos en que éste pudiera resultar ilícito o perjudicial para la reputación e imagen de FACTUM ID.

- El Cliente deberá velar por el secreto de las claves o contraseñas que permiten el acceso al Servicio contratado. Si sospechara de su conocimiento por parte de personas no autorizadas o detectase accesos no autorizados deberá proceder a su inmediata modificación. Si la medida no resultara suficiente y/o la situación persistiera deberá ponerlo en conocimiento inmediato de FACTUM ID.

Por las presentes Condiciones, el Cliente acepta que es el único responsable del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en las mismas, así como, de las consecuencias derivadas de dicho incumplimiento (entre las que se incluye cualquier pérdida o daño que pueda ocasionar a FACTUM ID).

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 22 de 39
		PÚBLICO

7. INFORMACIÓN PARA LAS PARTES QUE CONFÍAN EN EL SERVICIO

Las Terceras Partes son aquellas partes que confían en los servicios prestados por FACTUM ID y en las evidencias generadas como resultado de la ejecución de los servicios. Así, deberán tener en cuenta los términos y condiciones del servicio.

Las Terceras Partes podrán solicitar a FACTUM ID, a través de la dirección de correo electrónico saas.support@factumidentity.com, incluyendo la referencia de la certificación que quieren comprobar, para que les sea enviada dicha certificación por correo electrónico con el fin de comprobar su veracidad.

En el caso de que el acta se presente en formato electrónico, las terceras partes deberán comprobar la validez de la firma, bien con herramientas facilitadas por aplicaciones como ADOBE o VALIDe u otras.

En caso de que una parte confiante tenga dudas de que el certificado continúe siendo válido, a pesar de la información contenida en el mismo, podrá solicitar a FACTUM ID su verificación y conformidad con la firma del mismo, escribiendo a saas.support@factumidentity.com incluyendo la referencia de la certificación que quieren comprobar.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 23 de 39
		PÚBLICO

8. RESPONSABILIDADES DERIVADAS DEL SERVICIO

Cada Parte será responsable por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso o tardío en cualquiera de las obligaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

En particular, FACTUM ID será responsable de las pérdidas, daños, gastos y perjuicios sufridos por el Cliente, causados por cumplimiento defectuoso o incumplimiento, tanto por parte de FACTUM ID como por parte de sus empleados, agentes, colaboradores, o subcontratistas, de sus obligaciones derivadas de estos Términos y Condiciones, o de la legislación aplicable.

A tal efecto, FACTUM ID indemnizará y mantendrá indemne al Cliente de cualquier daño, perjuicio, pérdida o gasto de cualquier tipo que derive de forma directa de los precitados incumplimientos o cumplimientos defectuosos que se puedan producir por parte de FACTUM ID. El importe de la indemnización no podrá superar el importe total facturado en un año por el servicio de conservación prestado por FACTUM ID.

8.1. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

FACTUM ID, a través de su servicio de conservación, ofrece una solución válida y legal para la preservación de firmas y sellos electrónicos cualificados a largo plazo, si bien, el reconocimiento y validez de los documentos firmados/sellados objeto de conservación, así como su contenido, serán debidamente valorados y determinados, en su caso, por parte de los órganos jurisdiccionales correspondientes.

FACTUM ID actúa como mero proveedor del servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados. En este sentido, FACTUM ID no asumirá ninguna responsabilidad, directa o indirecta, derivada del mal uso que los Usuarios puedan hacer de este, ni respecto al contenido de los documentos firmados/sellados que el cliente envía a conservación.

En concreto, el Cliente reconoce y acepta que FACTUM ID no será responsable en los siguientes supuestos:

- Si se sufriera algún tipo vulneración al sistema de seguridad existente, cambios en los servicios o interrupción temporal o definitiva de estos. Si bien, FACTUM ID se compromete a adoptar las medidas de seguridad oportunas de acuerdo con el Acuerdo de Nivel de Servicio (o "SLA") pactado con el Cliente.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 24 de 39
		PÚBLICO

- Mal uso o abuso por parte del Cliente de la información obtenida a través de los servicios contratados con FACTUM ID.
- Ante la pérdida o daño que el cliente pueda ocasionar, incluidas, entre otras, pérdidas o daños originados como consecuencia de la confianza depositada por parte del cliente en la exhaustividad, en la precisión o en la existencia de publicidad o como consecuencia de cualquier relación o transacción entre el cliente y otro anunciante o patrocinador cuya publicidad aparezca en los servicios.
- Daños o perjuicios que se hayan producido como consecuencia de la utilización de la información extraída a partir de los servicios ofrecidos por FACTUM ID.
- Daños que el cliente pudiera ocasionar al propio usuario o a terceros, incluyendo cualquier pérdida de beneficios, ya sea directa o indirecta, cualquier pérdida de prestigio profesional o de reputación empresarial, cualquier pérdida de datos por su parte, gastos del abastecimiento de bienes o de servicios sustitutivos u otras pérdidas intangibles.
- Errores o retrasos en el acceso por parte del Cliente al servicio de conservación habilitado o cualquier demora, fallo o anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias sean debidas a acciones del Usuario o Cliente, o cualquier otra causa fortuita, de fuerza mayor o contingencia imprevisible y ajena a la buena fe de la empresa.
- 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 FACTUM ID no es directamente responsable, no asumirá responsabilidad alguna.
- La ralentización de los servidores o por la mala transmisión debido a los fallos en las redes.
- Si los correos para la firma se califican como “correo no deseado” o “spam” o fueran bloqueados por los servidores de correos.
- Los errores o daños producidos por la negligencia o mala fe en el uso del servicio por parte del Usuario y/o Cliente, como puede ser no haber preservado la contraseña o la información de la cuenta de manera segura y confidencial.
- Las transacciones ilegales o que violen cualquier tipo de ley, uso o costumbre.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 25 de 39
		PÚBLICO

- Si se firmara algún contenido contrario a la ley, FACTUM ID estará exenta de cualquier responsabilidad ya que la empresa no tiene acceso al contenido del documento objeto de conservación.
- FACTUM ID no asumirá la responsabilidad de tratamientos de datos realizados por terceros que no hayan sido previamente informados a los interesados o sobre los que no se hayan adoptado las medidas de seguridad correspondientes.

No obstante, FACTUM ID se compromete a:

- Reactivar el servicio a la mayor brevedad posible en el caso de ser suspendido sin previo aviso debido a tareas de mantenimiento.
- Solucionar los problemas que puedan surgir siempre y cuando los mismos se deban única y exclusivamente a un problema en el sistema de FACTUM ID, colaborando en todo lo que fuera necesario para llegar una solución adecuada al Cliente.
- Colaborar en la notificación a la autoridad competente las incidencias que pudieran surgir desde el momento en el que tenga conocimiento fehaciente de los daños producidos y la posibilidad de producirse una actividad ilícita, FACTUM ID, sin perjuicio de quedar exento de responsabilidad por los daños que se hayan podido producir tanto al Cliente como a terceros.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 26 de 39
		PÚBLICO

9. CONDICIONES ECONÓMICAS

Como contraprestación por los servicios de acceso y uso de la Plataforma y al servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados, el Cliente se compromete a abonar a FACTUM ID la cantidad indicada durante el proceso de contratación de acuerdo con las tarifas generales de los servicios de FACTUM ID.

El coste de los productos se cobrará de manera anticipada, a excepción de las firmas adicionales, que se cobrarán a mes vencido mediante presentación de factura o según condiciones particulares acordadas con el cliente.

El Cliente conoce y acepta que FACTUM ID podrá modificar las condiciones económicas asociadas al servicio. FACTUM ID comunicará al Cliente las nuevas condiciones económicas. Si el Cliente dentro de un plazo de un mes desde la comunicación de las nuevas condiciones económicas, no comunica a FACTUM ID su no aceptación de las mismas, se entenderá que las nuevas condiciones económicas son aceptadas por el Cliente. En caso contrario, el Cliente podrá dar por resuelto el presente contrato.

El precio del presente contrato será satisfecho a través de los medios de pago pactados entre FACTUM ID y el Cliente y con periodicidad mensual.

No será excusa para retrasar o no efectuar el pago a FACTUM ID, cualquier defecto o deficiencia en el servicio facilitado no imputable a FACTUM ID.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 27 de 39
		PÚBLICO

10. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

FACTUM ID tiene contratado un seguro de responsabilidad civil, que cubre los daños que pueda causar hasta un importe de 2.500.000 € (dos millones quinientos mil euros), cubriendo así los riesgos derivados de su actividad y explotación.

FACTUM ID se compromete a mantener la cobertura del seguro mencionado mientras el servicio sea cualificado, así como a la formalización de cualquier otro que fuere exigible para cubrir las contingencias derivadas de la prestación del servicio.

FACTUM ID podrá ser requerido en cualquier momento para justificar documentalmente al Cliente la contratación y vigencia de los seguros en los términos reflejados anteriormente, y, en cualquier caso, al final de cada uno de los periodos de cobertura de estos, mediante entrega de certificado expedido por la compañía aseguradora.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 28 de 39
		PÚBLICO

11. USO Y LIMITACIONES DEL SERVICIO

El uso que el Cliente haga del Servicio y del sitio web de FACTUM ID (de los que se excluyen aquellos servicios que FACTUM ID pueda proporcionarle en virtud de cualquier otro acuerdo escrito independiente) se rige por las condiciones del presente acuerdo legal suscrito entre el Cliente y FACTUM ID, y, en todo aquello que no entre en contradicción, por lo dispuesto en la DPC de FACTUM ID y en la Política del Servicio de Conservación de firmas/sellos electrónicos cualificados, de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable en materia de Servicios de Confianza.

Por tanto, el Cliente acepta utilizar el Servicio exclusivamente con los fines estipulados en los presentes Términos y Condiciones, en la Declaración de Prácticas de los Servicios de Confianza de FACTUM ID, en la Política del Servicio de Conservación de firmas/sellos electrónicos cualificados y en cualquier ley o regulación aplicable o en cualquiera de las prácticas o directrices aceptadas en las jurisdicciones pertinentes.

Asimismo, se compromete a no involucrarse en ninguna actividad que interfiera o que interrumpa los Servicios o los servidores y redes conectados a estos.

A menos que se estipule lo contrario en un acuerdo independiente entre el Cliente y FACTUM ID, el Cliente se compromete a no reproducir, duplicar, copiar, vender, comercializar ni revender el Servicio para ningún fin.

Por el presente acuerdo, el Cliente acepta que es el único responsable (y que FACTUM ID renuncia a toda responsabilidad hacia el Cliente o hacia cualquier tercero) del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas en virtud de las Condiciones, así como, de las consecuencias derivadas de dicho incumplimiento (entre las que se incluye cualquier pérdida o daño que pueda ocasionar FACTUM ID).

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 29 de 39
		PÚBLICO

12. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Las Partes manifiestan que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial y demás derechos de propiedad de cada una de las Partes permanecerán y seguirán siendo titularidad de cada Parte, sin que el objeto del presente Contrato suponga variación alguna respecto a la titularidad de los mismos.

Los elementos a partir de los cuales se presta el Servicio ofertado, entendiéndose éste en sentido amplio y abarcando tanto el propio software, su estructura interna, programación y funcionamiento como el diseño externo de su interfaz de navegación compuesto, a título meramente enunciativo, por los textos, logos, imágenes o demás elementos análogos, son propiedad única de FACTUM ID o pertenecen a terceros que acceden a su inclusión en la plataforma de servicio y/o al uso por parte del Proveedor. FACTUM ID cederá al Cliente, por un plazo idéntico al de duración del presente Contrato, un derecho de uso no exclusivo sobre las plataformas, aplicaciones y funcionalidades necesarias para la correcta prestación y/o ejecución del Servicio (a título meramente enunciativo y no exhaustivo, la Tecnología).

Las Partes no podrán utilizar, de ningún modo, las marcas registradas, logotipos, nombres comerciales, y cualquier otro signo distintivo de la otra Parte sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la misma. Como única excepción a lo anterior, se permitirá la mención de la denominación social del Cliente y/o la inclusión de su logotipo, marca o nombre comercial como mera referencia y con el único objetivo de poder identificarle como cliente del Proveedor en presentaciones individualizadas, siempre que de ello no se pueda deducir en ningún caso vinculación alguna con servicios concretos.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 30 de 39
		PÚBLICO

13. CONFIDENCIALIDAD

FACTUM ID se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos aportados por sus Clientes o Usuarios implementando las medidas técnicas y organizativas necesarias para minimizar los riesgos de pérdida de datos personales y/o información confidencial tal y como se indica en la Política de Privacidad.

El acceso a los datos del Usuario está restringido a aquellas personas autorizadas para su utilización aplicando la debida diligencia para evitar cualquier pérdida, alteración o uso indebido de los mismos.

Por su parte, el Cliente se obliga a mantener estricta confidencialidad sobre todos aquellos datos, documentación y demás información que hayan sido suministrados por FACTUM ID en o para la ejecución del Contrato o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Asimismo, se compromete a no comunicar esta información a ninguna otra persona o entidad, no pudiendo reproducirla, utilizarla, venderla, licenciarla, exponerla, publicarla o revelarla de cualquier forma sin autorización expresa de FACTUM ID.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente contrato tendrán una duración indefinida, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier otra causa, de la relación entre el Cliente y FACTUM ID.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 31 de 39
		PÚBLICO

14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

FACTUM ID cumple con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía en los derechos digitales (LOPDGDD). La entidad dispone de un Registro de Actividades de Tratamientos de datos de carácter personal en el que se encuentran los tratamientos de datos personales que realiza en el seno de sus actividades.

En lo que respecta los servicios electrónicos de confianza, el responsable del tratamiento es FACTUM IDENTITY (en adelante, "FACTUM ID") con NIF B09694217 y domicilio social sito en C/ Doctor Zamenhof 36 Bis, 28027 de Madrid.

Los datos que trata como responsable del Tratamiento, serán los relativos a los datos de contactos de los clientes del Servicio con la finalidad de gestionar y mantener los mismos y las relaciones que se produzcan como consecuencia del servicio prestado por FACTUM ID. La base jurídica que legitima este tratamiento de datos será la necesidad de gestionar una relación contractual. Por otro lado, la entidad actuará como Encargado del Tratamiento para prestar los Servicios Electrónicos de Confianza, en cuanto a la documentación conservada en el mismo. En este sentido, FACTUM firmará un acuerdo de encargo de tratamiento con sus Clientes de conformidad con el artículo 28 del RGPD.

El plazo de preservación se corresponde al periodo contratado por el Suscriptor del servicio. Finalizado el plazo y concluida la relación contractual con el suscriptor en caso de no renovación del servicio, se comunica al suscriptor que los datos conservados serán bloqueados y se ponen a su disposición, durante un periodo de transición pactado previamente, en el que se llevará a cabo la devolución o portabilidad (exportación de los datos) al Suscriptor o al tercero que este indique.

Sin perjuicio de lo anterior, FACTUM ID conservará por un plazo de 15 años, la información relacionada con el servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados conforme establece el artículo 9.3.a) Ley 6/2020 de 11 de noviembre, relativa a las obligaciones aplicables a los prestadores cualificados. El plazo de conservación se iniciará una vez haya finalizado el servicio prestado. Los datos conservados en este lapso serán debidamente bloqueados y FACTUM ID desplegará medidas técnicas y organizativas que garanticen la seguridad y privacidad. Completado el plazo anterior, los archivos serán eliminados.

FACTUM ID comunicará sus datos a terceros cuando así lo exija un contrato que vincule a las partes o lo exija la Ley, por ejemplo, se podrían comunicar sus datos a la Agencia Tributaria, al Ministerio Fiscal o a los Juzgados y Tribunales. Para conocer más información sobre la compartición de datos con proveedores o las transferencias

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 32 de 39
		PÚBLICO

de datos personales que pueden darse en el marco del Servicio, se atenderá a lo dispuesto en la DPC de FACTUM ID.

FACTUM ID ha adoptado todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos objeto de tratamiento y evitar su pérdida, sustracción, modificación, alteración o acceso no autorizado.

El Usuario o Cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, portabilidad y limitación del tratamiento de sus datos de carácter personal suministrados a FACTUM ID, siempre que resulten de aplicación, dirigiendo su solicitud por escrito a la siguiente dirección dpo@factum.es

Igualmente, si el usuario considera que FACTUM ID ha vulnerado alguno de los derechos que le confiere la normativa aplicable en materia de protección de datos, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Para más información respecto al tratamiento de datos que realiza FACTUM ID, puede consultar la, [Política de Privacidad](#) o la Declaración de Prácticas de los Servicios de Confianza FACTUM ID o ponerse en contacto con la entidad enviando un escrito a la siguiente dirección dpo@factum.es

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 33 de 39
		PÚBLICO

15. CAUSAS DE RESOLUCIÓN ANTICIPADA

La duración del servicio será siempre por el plazo determinado por las partes contractualmente.

Llegado el término de expiración anteriormente mencionado, quedará automáticamente prorrogado por períodos de duración iguales, salvo que previamente una de las partes notifique, con preaviso de al menos 15 días, por cualquier medio fehaciente que permita acreditar su recibo, su intención de no prorrogarlo.

Cualquiera de las partes podrá dar por resuelto de forma anticipada este contrato, previa notificación por las siguientes causas:

- Por las causas generales establecidas en la Ley.
- Por incumplir la otra parte de forma grave o reiterada cualquiera de las obligaciones a su cargo o de las cláusulas del presente contrato.
- Por la suspensión de la prestación de este servicio por parte de FACTUM ID.
- El cese de FACTUM ID como Prestador de Servicios de confianza sobre el Servicio.
- Por incurrir la otra parte en situación concursal de suspensión de pagos, concurso de acreedores, petición de quita o espera, cesión general de bienes a favor de los acreedores o quiebra (voluntaria o necesaria), ya sea ésta declarada en firme o admitida su tramitación, o por cese en el suministro de los contenidos propio de su objeto social.
- Por decisión judicial o administrativa que implique la imposibilidad para cualquiera de las partes de ejecutar el presente contrato.
- En todo caso, ambas partes se reservan el derecho a resolver el presente contrato, siempre que medie un preaviso de 15 días, a la otra parte, respecto de la fecha efectiva de la resolución.
- Por la libre voluntad del cliente.

La notificación deberá de realizarse con quince días de antelación a través del correo electrónico saas.support@factumidentity.com con el encabezado "Baja servicio FACTUM ID" indicando en el mismo la persona que solicita la baja y la licencia a la que se refiere.

Una vez solicitada la baja, los datos conservados estarán a disposición del cliente para su descarga por un periodo de 30 días, a contar desde la finalización del último mes abonado. En caso de que, transcurrido este tiempo, no se hubiera realizado y se quisiera realizar posteriormente, se procederá al estudio de la viabilidad técnica y económica de dicha tarea.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 34 de 39
		PÚBLICO

La finalización de la vigencia de este contrato, así como la resolución anticipada del mismo por cualquier causa, no eximirá al Cliente de su obligación de abonar las cantidades ya devengadas a favor de FACTUM ID hasta el mismo momento de la extinción efectiva del contrato, las cuales deberán ser satisfechas en todo caso conforme a los criterios de pago establecidos al respecto en otros apartados de este contrato.

La resolución del contrato implica la inmediata pérdida del derecho de acceso a las aplicaciones de FACTUM ID por lo que los códigos y passwords asignados al Usuario o Cliente perderán su vigencia sin derecho a indemnización alguna.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 35 de 39
		PÚBLICO

16. CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato puede ser extinguido siempre que se produzcan alguna de las siguientes circunstancias:

- El incumplimiento de las obligaciones dispuestas en el presente contrato. Las Partes tendrán derecho a reclamar daños y perjuicios adicionales a la otra Parte como resultado de un incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.
- Por el transcurso de su plazo de duración, siempre que alguna de las partes hubiera manifestado expresamente con al menos 15 días de antelación su voluntad de no renovar automáticamente el contrato de acuerdo con la resolución anticipada del contrato.
- En caso de que no se abonen conforme a los plazos y forma acordados las cantidades económicas correspondientes. El servicio será automáticamente dado de baja el día siguiente a la finalización del plazo. Para su reactivación únicamente será necesario realizar el abono de la cantidad económica correspondiente.
- La disolución, liquidación o pérdida de personalidad jurídica de alguna de las partes.
- Cualquier cambio o variación sustancial de las condiciones esenciales que fueron indicadas en el presente contrato para llevar a cabo la celebración de este.

Del mismo modo, para que el contrato pueda ser rescindido plenamente, el Usuario deberá abonar todas aquellas cantidades económicas que siguieran pendientes, sin que exista posibilidad de rescisión plena sin el cumplimiento de esta obligación considerada esencial, salvo las excepciones previstas en el presente contrato.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 36 de 39
		PÚBLICO

17. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

FACTUM ID proporciona al Cliente un acceso ininterrumpido al servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados y estará disponible ininterrumpidamente 24 horas los 7 días de la semana.

En este sentido, FACTUM ID firmará con sus clientes un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), relativo a tiempo de atención, calidad y disponibilidad del servicio ofrecido.

En el caso de realizar modificaciones en el mismo, mejoras o labores de mantenimiento que impliquen una paralización de este, FACTUM ID comunicará a sus usuarios con la suficiente antelación la indisponibilidad del sistema.

En general, FACTUM ID garantiza la disponibilidad del contenido a conservar por solicitud del usuario, dentro de la Plataforma, no operando de modo que se produzca algún tipo de discriminación.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 37 de 39
		PÚBLICO

18. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES O SUGERENCIAS DEL SERVICIO

Cualquier parte interesada en realizar una sugerencia, queja o reclamación referente al servicio de conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados de FACTUM ID, podrá hacerlo a través de la cuenta de correo electrónico saas.support@factumidentity.com de conformidad con el Procedimiento de Reclamaciones y Disputas definido por FACTUM ID.

En todo caso, FACTUM ID dispone de un plazo máximo de 30 días para atender la queja, reclamación o sugerencia formulada.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 38 de 39
		PÚBLICO

19. MISCELÁNEA

Las presentes Condiciones constituyen el acuerdo legal completo entre el Cliente y FACTUM ID, rigen el uso que se haga del Servicio, sin incluir los servicios que FACTUM ID le ofrezca en virtud de un acuerdo por escrito independiente, y sustituyen cualquier acuerdo previo que exista entre el Cliente y FACTUM ID relativo a los Servicios.

El Cliente acepta que FACTUM ID puede proporcionarle avisos, incluidos los relativos a los cambios de las Condiciones, a través del correo electrónico, del correo postal o mediante su publicación en los Servicios.

El Cliente acepta que, si FACTUM ID no ejerce ningún derecho estipulado en las Condiciones o de los que FACTUM ID pueda beneficiarse en virtud de alguna ley aplicable, se interpretará como que ello no supone una renuncia legal de los derechos de FACTUM ID, y que esta última seguirá disponiendo de estos derechos.

Si un tribunal, con la jurisdicción competente para decidir sobre este asunto, falla que alguna de las disposiciones de estas Condiciones no es válida, dicha disposición se eliminará de las Condiciones sin que ello afecte al resto. El resto de las condiciones seguirán siendo válidas y vigentes.

Ninguna de las partes asumirá responsabilidad alguna ante la falta de ejecución o retraso en la ejecución de las obligaciones derivadas de la DPC de FACTUM ID o de la Política del Servicio de Conservación de firmas y sellos electrónicos cualificados de FACTUM ID, como consecuencia de un supuesto de fuerza mayor, caso fortuito o, en general, cualquier circunstancia sobre la que la FACTUM ID no pueda tener un control razonable y entre otros: los desastres naturales, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico y/o telefónico, los virus informáticos, deficiencias en los servicios de telecomunicaciones, violaciones de seguridad del sistema de certificación o cualquier perjuicio que se derive de un hecho causado por un avance imprevisible de la técnica.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRÓNICO DE CONFIANZA DE CONSERVACIÓN DE FIRMAS Y SELLOS	VERSIÓN 1.0	
	FECHA DE APROBACIÓN: 02/12/2025	Página 39 de 39
		PÚBLICO

20. LEY APLICABLE Y FUERO

Las presentes Condiciones serán interpretadas y cumplidas en sus propios términos y, en lo no previsto será interpretado y cumplido por la legislación española en la materia, ajustándose a la misma las obligaciones y responsabilidades de las partes.

Las partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid para cualquier cuestión relativa a la interpretación, cumplimiento o ejecución del presente Contrato, con renuncia expresa a cualquier fuero propio que pudiera corresponderles.