

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SAAS Y ENCARGO DE TRATAMIENTO (ART. 28 RGPD)

De una parte, INFORATA S.L. (en adelante, el "PRESTADOR"), con NIF B38812178 y domicilio fiscal C/ José Zárate y Penichet, 7, Edif. Bejeque Piso 1 - 38001 Santa Cruz de Tenerife, titular y explotadora de la plataforma informática para la digitalización, emisión previa, trazabilidad, custodia e inspección en carretera de Documentos Electrónicos de Control Administrativo (DeCA) y Hojas de Ruta Electrónicas (HeRU).

Y de otra parte, la persona física o jurídica (autónomo, sociedad mercantil u operador de transporte) cuyos datos identificativos, fiscales y de facturación han sido consignados en el proceso de alta o solicitud de registro (en adelante, el "CLIENTE").

Ambas partes se reconocen recíprocamente capacidad legal suficiente para suscribir el presente Contrato por vía electrónica:

BLOQUE I: CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO Y LICENCIA SAAS

1. OBJETO Y MARCO NORMATIVO

El presente Contrato tiene por objeto regular las condiciones de acceso, licencia de uso de software en la nube (SaaS), emisión previa inalterable, custodia digital y operativa técnica de la plataforma DeCA / HeRU, desarrollada para dar estricto cumplimiento a las exigencias sectoriales de: a) Ley 9/2025 de Movilidad Sostenible; b) Artículo 222.2 del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (ROTT); c) Orden FOM/2861/2012 (Transporte Público de Mercancías por Carretera - DeCA); d) Orden FOM/1230/2013 (Transporte Público de Viajeros por Carretera - HeRU); y e) Resolución de 5 de junio de 2026 de la Dirección General de Transporte por Carretera.

2. LICENCIA DE USO Y NATURALEZA DEL SOFTWARE

El PRESTADOR otorga al CLIENTE una licencia de uso no exclusiva, intransferible y de ámbito territorial conforme a la suscripción contratada. El software se comercializa bajo la modalidad SaaS (Software as a Service), manteniendo el PRESTADOR la titularidad exclusiva de todos los derechos de propiedad intelectual y código fuente.

3. PLANES, PRECIOS Y FACTURACIÓN

- Las tarifas, cuotas periódicas y límites de emisión de documentos corresponden al Plan de Suscripción formalmente elegido por el CLIENTE durante el proceso de registro o modificado posteriormente desde su panel de administración.
- Salvo estipulación en contrario, las cuotas de suscripción se devengan mensualmente por adelantado y se liquidan mediante adeudo domiciliado en la cuenta bancaria (IBAN) designada por el CLIENTE.
- Mandato de Domiciliación Bancaria SEPA: Mediante la aceptación del presente Contrato y la indicación de su IBAN, el CLIENTE autoriza expresamente a INFORATA S.L. a emitir órdenes de adeudo en su cuenta bancaria y a su entidad financiera a cargar los importes facturados correspondientes al servicio suscrito. Si ya era cliente del PRESTADOR, es posible que el importe a pagar por los servicios de esta plataforma se le incluyan en la misma remesa habitual por otros servicios ya contratados.
- El impago reiterado o la devolución injustificada de recibos facultará al PRESTADOR a la suspensión temporal o rescisión del acceso a la plataforma.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y EXACTITUD DE LOS DATOS

- El CLIENTE es el único responsable de la exactitud, veracidad y suficiencia de los datos consignados en cada documento DeCA o HeRU (NIFs de intervinientes, matrículas, descripción de mercancías o pasaje, pesos y fechas de servicio).
- El CLIENTE se compromete a emitir o registrar el documento de transporte con carácter previo e inalterable al inicio material de cada servicio en carretera, conforme exige el art. 222.2 del ROTT.

5. MODO OFFLINE (PWA), TALONARIO DE CONTINGENCIA Y FUERZA MAYOR

- La plataforma pone a disposición del CLIENTE tecnología de aplicación web progresiva (PWA) con almacenamiento local seguro (IndexedDB) y talonario digital de numeración pre-reservada, permitiendo la emisión y exhibición reglamentaria de documentos incluso en áreas sin cobertura de Internet.
- Deber de Diligencia: Es responsabilidad del CLIENTE y de sus conductores instalar la app PWA en sus dispositivos móviles y mantener una sesión iniciada antes de salir a ruta para asegurar la descarga previa del talonario local.
- Los documentos emitidos en modo offline deben sincronizarse con el servidor central inmediatamente tras recuperar conexión a Internet.
- El PRESTADOR no responderá de incidencias, paralizaciones ni sanciones motivadas por fallos en las redes de telecomunicaciones, deficiencias de los terminales móviles del CLIENTE o por no haber instalado previamente la aplicación offline.

6. CUSTODIA LEGAL DE DOCUMENTOS Y RESOLUCIÓN DEL SERVICIO

- La obligación legal de conservar los documentos de transporte durante el plazo mínimo reglamentario de un (1) año recae exclusivamente sobre la empresa transportista y el cargador en los términos fijados por la Orden FOM/2861/2012.
- La plataforma custodia digitalmente los documentos generados mientras la cuenta del CLIENTE permanezca activa y al corriente de pago. En caso de baja voluntaria, impago o resolución del contrato, el CLIENTE debe descargar y archivar localmente copias en PDF de todos sus documentos con anterioridad a la fecha de efectividad de la baja. El PRESTADOR se reserva el derecho de purgar de sus servidores activos los registros de cuentas extinguidas.

7. SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN A INCIDENCIAS

El PRESTADOR pone a disposición del CLIENTE un sistema de tickets de soporte técnico para resolver dudas o problemas con el uso de la plataforma, y que serán atendidos por orden de llegada durante el horario comercial del PRESTADOR.

8. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El PRESTADOR garantiza el funcionamiento técnico del software con arreglo a los estándares profesionales de disponibilidad (SLA del 99,5% en cómputo anual, excluidas paradas técnicas por mantenimiento o causas de fuerza mayor). En ningún caso el PRESTADOR responderá por daños indirectos, lucro cesante, pérdidas comerciales, ni por sanciones administrativas o multas de transporte impuestas al CLIENTE por deficiencias o irregularidades en la realización material de los portes.

BLOQUE II: ACUERDO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (ART. 28 RGPD)

9. OBJETO Y COLECTIVOS AFECTADOS

En virtud del artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), el CLIENTE actúa como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO y el PRESTADOR como ENCARGADO DEL TRATAMIENTO. El tratamiento consistirá en el almacenamiento, estructuración, generación de códigos QR de inspección, sellado temporal y custodia de datos identificativos de conductores (nombre, DNI/NIE), cargadores, expedidores, destinatarios y viajeros.

10. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO (INFORATA S.L.)

El PRESTADOR se compromete formalmente a:

- Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones documentadas del CLIENTE y para la exclusiva finalidad de prestar el servicio DeCA/HeRU.
- Garantizar que el personal autorizado para tratar los datos se halle sometido a estricto deber de secreto y confidencialidad.
- Implementar medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la confidencialidad, integridad y resiliencia de los sistemas (cifrado TLS/HTTPS, protección contra fuerza bruta, tokens criptográficos SHA-256 y copias de seguridad redundantes).
- No subcontratar las prestaciones principales del tratamiento sin autorización general del Responsable. Se autorizan expresamente los servicios auxiliares de centros de datos (hosting en territorio de la UE) y pasarelas SMTP.
- Asistir al CLIENTE en la respuesta al ejercicio de derechos de los afectados.
- Notificar al CLIENTE cualquier violación de la seguridad de los datos personales (brecha) en un plazo no superior a 48 horas tras tener constancia de la misma.
- Suprimir o devolver los datos personales al CLIENTE una vez finalizada la prestación de los servicios contractuales, sin perjuicio de la conservación bloqueada durante los plazos legalmente prescritos para atender responsabilidades.

BLOQUE III: DURACIÓN, LEY APLICABLE Y FUERO

11. DURACIÓN, RESOLUCIÓN Y DESISTIMIENTO

- El contrato entra en vigor en el momento exacto del alta y aceptación electrónica por parte del CLIENTE, con puesta a disposición inmediata del software SaaS, y tendrá duración mensual renovable tácitamente.
- Inaplicabilidad del Derecho de Desistimiento: Dado el carácter estrictamente mercantil y profesional (B2B) del servicio suscrito por empresas o autónomos en el ejercicio de su actividad comercial y de transporte, no resulta de aplicación la normativa de consumidores y usuarios ni el derecho legal de desistimiento de 14 días regulado en el Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU).
- Cancelación de la Suscripción y Remesas: El CLIENTE podrá solicitar la baja del servicio en cualquier momento desde su panel de gestión o mediante comunicación fehaciente por escrito con al menos 5 días naturales de antelación a la fecha de emisión de la siguiente remesa bancaria mensual, sin compromisos de permanencia ni penalización económica.

12. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente Contrato se rige por la legislación mercantil y civil española. Dado el carácter empresarial (B2B) de la relación contractual, para la resolución de cualquier controversia las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales del domicilio social del PRESTADOR, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Perfeccionamiento Contractual: El presente contrato se entiende formalizado y plenamente vinculante mediante la marcación afirmativa de la casilla de aceptación durante el alta en la plataforma, registrándose fecha, hora oficial, dirección IP y acreditaciones documentales del CLIENTE en los sistemas de auditoría inalterable del PRESTADOR conforme al artículo 23 de la LSSI-CE.