



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Servicio cualificado de entrega electrónica certificada

Elaborado por:	Dpto. Seguridad
Revisado por:	CRS
Aprobado por:	CRS Fecha: 23/07/2026

Código:	DIGITEL TS_T&C_Servicio_QERDS
Versión:	3.0
Fecha:	15/07/2026
Clasificación	Público
Estado	Aprobado

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

Control de ediciones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
01/05/2024	1.0	Términos y Condiciones del servicio cualificado de entrega electrónica certificada	DIGITEL TS
13/05/2025	2.0	Revisión anual. Adaptación a la normativa siguiente: - Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 910/2014. - Directiva (UE) 2022/2555 (Directiva NIS 2) y su Reglamento de Ejecución de 17/10/2024. - Estándar ETSI EN 319 401 V3.1.1 (2024-06) - Estándar ETSI EN 319 521 V1.1.1 (2019-02)	DIGITEL TS
14/05/2025	2.1	Cambio de formato	DIGITEL TS
15/07/2026	3.0	Revisión integral. Adaptación al Reglamento de Ejecución (UE) 2025/1944 y al Reglamento de Ejecución (UE) 2025/2530. Incorporación de requisitos de la Directiva NIS2 (UE) 2022/2555 y su Reglamento de Ejecución (UE) 2024/2690. Inclusión de nuevas secciones: Política del servicio, Evaluación de conformidad, Evidencias del servicio, Referencias de tiempo, Información para partes que confían.	DIGITEL TS

DERECHOS DE USO:

La presente documentación es propiedad de DIGITEL ON TRUSTED SERVICES (Digitel TS) y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro medio/formato. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Digitel TS, titular del copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

INDICE

1.	DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS APLICABLES AL CONTRATO	4
1.	OBJETO	6
2.	MARCO LEGAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7
3.	ENTREGA DEL CONTENIDO	7
4.	DURACIÓN DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL CONTENIDO	7
5.	DURACIÓN DEL CONTRATO.....	8
6.	CONTRAPRESTACIÓN	8
7.	ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
8.	OBLIGACIONES DE DIGITEL TS.....	8
9.	OBLIGACIONES DEL EMISOR Y EL DESTINATARIO	9
10.	USOS PERMITIDOS DEL SERVICIO	10
11.	EVIDENCIAS DEL SERVICIO	10
12.	REFERENCIAS DE TIEMPO	11
13.	INFORMACIÓN PARA PARTES QUE CONFÍAN	11
14.	DERECHO DE DESISTIMIENTO.....	11
15.	RESPONSABILIDADES	12
16.	MODIFICACIONES	13
17.	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.....	13
18.	QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	13
18.	PROTECCIÓN DE DATOS.....	14
19.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	16
20.	LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN.....	17

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS APLICABLES AL CONTRATO

CONTRATO: toda la documentación contractual, los presentes Términos y Condiciones Generales, la Declaración de Prácticas y Políticas del Servicio de Emisión de Certificados Electrónicos de DIGITEL TS y demás documentos que rigen las relaciones entre las Partes.

SERVICIO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA (ERDS): Servicio electrónico que permite transmitir datos entre el remitente y los DESTINATARIOS por medios electrónicos, proporcionando pruebas relativas al tratamiento de los datos transmitidos, incluida la prueba de envío y recepción de los datos, y que protege los datos transmitidos contra el riesgo de pérdida, robo, daños o cualquier alteración no autorizada.

SERVICIO CUALIFICADO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA (QERDS): Servicio de entrega electrónica certificada que cumple los requisitos establecidos en el artículo 44 del Reglamento (UE) nº 910/2014, modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, en lo que respecta al Marco Europeo de Identidad Digital (en adelante Reglamento eIDAS), y en su Reglamento de Ejecución (UE) 2025/1944, de 29 de septiembre de 2025, por el que se establecen disposiciones de aplicación en lo que respecta a las normas de referencia de los procesos de envío y recepción de datos en los servicios cualificados de entrega electrónica certificada y en lo que respecta a la interoperabilidad de tales servicios. También conforme a lo establecido en el Reglamento de Ejecución (UE) 2025/2530 de la Comisión, de 16 de diciembre de 2025, por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a los requisitos para los prestadores cualificados de servicios de confianza que prestan servicios de confianza cualificado.

PRUEBAS DEL SERVICIO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA (ERDS): Datos generados en el marco del servicio de entrega electrónica certificada que tienen por objeto demostrar que un determinado hecho se ha producido en un determinado momento.

AUTENTICACIÓN: Proceso electrónico que verifica la identidad de una persona física o jurídica.

CIFRADO: Operación mediante la cual un mensaje en claro se transforma en un mensaje ilegible.

ENVÍO: Acto de poner el contenido del usuario a disposición del DESTINATARIO, dentro de los límites del servicio de entrega electrónica certificada.

REMITENTE/EMISOR: Persona física o jurídica que envía el contenido de la comunicación mediante el servicio de entrega electrónica certificada al DESTINATARIO. En los servicios prestados por DIGITEL TS, es el suscriptor del servicio, acreditado mediante la firma de un contrato o una petición de servicio que tiene una duración determinada, renovable según las condiciones estipuladas en el mismo.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

DESTINATARIO: Persona física o jurídica a quien va dirigida la comunicación.

CONTENIDO DE LA COMUNICACIÓN: Datos originales producidos por el remitente que deben entregarse al DESTINATARIO a través del servicio cualificado de entrega electrónica certificada.

CERTIFICADO: Archivo que asocia la clave pública con algunos datos identificativos del Sujeto/Firmante y es firmado por la Autoridad de Certificación (AC).

CLAVE PÚBLICA: Valor matemático conocido públicamente, usado para la verificación de una firma digital o el cifrado de datos.

CLAVE PRIVADA: Valor matemático conocido únicamente por el titular, usado para la creación de una firma digital o el descifrado de datos. La clave privada de la AC será usada para la firma de certificados y CRL's.

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS Y POLÍTICAS DEL SERVICIO CUALIFICADO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA (en adelante, DPP QERDS): Documento que recoge las políticas y prácticas adoptadas por DIGITEL TS como prestador cualificado de servicios de confianza cualificado de entrega electrónica certificada. El servicio se presta de manera cualificada conforme al Reglamento (UE) 910/2014 eIDAS, sus Reglamentos de Ejecución (UE) 2025/1944 y (UE) 2025/2530, la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, y la Directiva (UE) 2022/2555 (NIS2). Incluye las obligaciones que DIGITEL TS se compromete a cumplir en relación con el servicio QERDS.

PRESTADOR DE SERVICIOS DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA: Prestador de servicios de confianza que presta el servicio de entrega electrónica certificada.

PRESTADOR CUALIFICADO DE SERVICIOS DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA (PCSQERD): Prestador de servicios de confianza que presta servicios cualificados de entrega electrónica certificada. En este contexto DIGITEL TS actúa como prestador cualificado del servicio cualificado de entrega electrónica certificada.

PARTES QUE CONFÍAN: Personas físicas u organizaciones que confían en el servicio cualificado de entrega electrónica certificada prestado por DIGITEL TS y en las evidencias generadas por el servicio.

CRL: Archivo que contiene una lista de los certificados que han sido revocados en un periodo de tiempo determinado y que es firmado por la AC.

FIRMA ELECTRÓNICA: Datos en formato electrónico anejos a otros datos electrónicos o asociados de manera lógica con ellos que utiliza el firmante para firmar.

OID: Identificador numérico único registrado bajo la estandarización ISO y referido a un objeto o clase de objeto determinado.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

FUNCIÓN HASH: Operación que se realiza sobre un conjunto de datos de cualquier tamaño, produciendo un resultado de tamaño fijo, independientemente del tamaño original, con la propiedad de estar unívocamente asociado a los datos originales.

HASH O HUELLA DIGITAL: Resultado de tamaño fijo que se obtiene tras aplicar una función hash a un mensaje, asociado unívocamente a los datos iniciales.

PAR DE CLAVES: Conjunto formado por la clave pública y la clave privada, ambas relacionadas entre sí matemáticamente.

SELLO ELECTRÓNICO CUALIFICADO: Sello electrónico avanzado creado por un dispositivo cualificado de creación de sellos electrónicos basado en un certificado cualificado de sello electrónico, conforme al Reglamento eIDAS.

SELLO DE TIEMPO CUALIFICADO: Sello electrónico de tiempo emitido por un prestador cualificado de servicios de confianza que vincula datos electrónicos a un momento temporal concreto, conforme al Reglamento eIDAS.

SECCION I

TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES AL SERVICIO CUALIFICADO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA

1. OBJETO

El objeto del presente contrato es regular el acceso y uso del servicio cualificado de entrega electrónica certificada (QERDS) prestado por DIGITEL TS al EMISOR, así como las condiciones para su utilización por parte del DESTINATARIO y las PARTES QUE CONFÍAN, de conformidad con los términos previstos en este documento, la Declaración de Prácticas y Políticas del Servicio QERDS de DIGITEL TS, el Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS), modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183, sus Reglamentos de Ejecución (UE) 2025/1944 y (UE) 2025/2530, la Directiva (UE) 2022/2555 (NIS2), la Ley 6/2020 y demás legislación vigente.

El servicio QERDS de DIGITEL TS se rige por la política del servicio cualificado de entrega electrónica certificada identificada con el OID 1.3.6.1.4.1.54225.11.1.1, conforme a lo establecido en la DPP QERDS publicada en el sitio web de DIGITEL TS (<https://pki.digitelts.es>).

Los presentes Términos y Condiciones se ponen a disposición de los suscriptores y de las partes que confían de forma clara, comprensible y fácilmente accesible, en un espacio públicamente accesible, con carácter previo al establecimiento de la relación contractual, conforme al artículo 24.2 d) del Reglamento eIDAS.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

2. MARCO LEGAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El EMISOR declara conocer la Declaración de Prácticas y Políticas y del Servicio QERDS, disponible en la web de DIGITEL TS, en el sitio web: <https://pki.digitelts.es>

El presente contrato, junto con la DPP QERDS, constituye el marco legal regulador de la relación entre las partes y frente a terceros. El servicio cualificado de entrega electrónica certificada de DIGITEL TS es conforme y está alineado con las normas técnicas del Instituto Europeo de Estándares de Telecomunicaciones (ETSI) aplicables, principalmente ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 521 y ETSI EN 319 522, así como con los Reglamentos de Ejecución (UE) 2025/1944 y (UE) 2025/2530 del Reglamento eIDAS.

DIGITEL TS ha sido evaluado como conforme con la política del servicio cualificado de entrega electrónica certificada por un organismo de evaluación de la conformidad (CAB) acreditado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 del Reglamento eIDAS. El estado de cualificación del servicio puede verificarse en la Lista de Confianza Nacional (Trusted List) publicada por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital de España.

3. ENTREGA DEL CONTENIDO

A efectos de lo establecido en este documento de términos y condiciones, se entenderá entregado el contenido de la comunicación enviada por el EMISOR, cuando el DESTINATARIO, después de haberse identificado de forma fehaciente en la plataforma del servicio cualificado de entrega electrónica certificada de DIGITEL TS mediante un certificado cualificado de firma electrónica cualificada admitido por el servicio y haber aceptado la entrega de la comunicación, ha visualizado o descargado todos y cada uno de los documentos contenidos en dicha comunicación y se ha generado en ese momento la evidencia correspondiente al evento de entrega de la comunicación (evidencia final del evento definido en ETSI EN 319 522 como *ContentHandover*, conteniendo la información de todos los documentos contenidos en la comunicación) sellada con sello electrónico cualificado y un sello cualificado de tiempo.

4. DURACIÓN DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL CONTENIDO

La duración de la puesta a disposición del contenido se determinará previo acuerdo con el suscriptor del servicio en función de la necesidad del proceso, no siendo superior a tres meses. Una vez finalizado el plazo acordado de puesta a disposición de la información, el acceso a la comunicación dejará de estar disponible para el DESTINATARIO y se dará por finalizada esta operación.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

5. DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato entrará en vigor con la formalización del alta en el servicio y finalizará con la expiración del plazo de conservación de evidencias (15 años), salvo revocación anticipada conforme a lo previsto en la DPP QERDS.

6. CONTRAPRESTACIÓN

El precio del servicio incluirá todas las funcionalidades contratadas por el EMISOR. El importe se especifica en la oferta comercial suscrita y deberá abonarse conforme a lo pactado, previamente a la activación del servicio, salvo acuerdo distinto establecido en la oferta suscrita.

7. ACEPTACIÓN DEL SERVICIO

El EMISOR acepta expresamente el servicio mediante la firma del contrato o ficha de pedido, confirmando la exactitud de los datos aportados. DIGITEL TS conservará evidencia de dicha aceptación. El DESTINATARIO acepta el servicio al acceder a la comunicación recibida, con las consecuencias jurídicas que se derivan de dicha aceptación conforme a la DPP QERDS y la normativa vigente.

8. OBLIGACIONES DE DIGITEL TS

DIGITEL TS, en el marco de la prestación del servicio cualificado de entrega electrónica certificada, se compromete a:

- Prestar el servicio conforme a lo dispuesto en la DPP QERDS y en estos Términos y Condiciones.
- Ejecutar el servicio de forma diligente, garantizando que el servicio está adecuado a su cualificación, con neutralidad, integridad y confidencialidad.
- Generar y custodiar todas las evidencias producidas por el servicio durante el plazo legal de quince (15) años, protegiéndolas de cualquier manipulación no autorizada, falsificación, pérdida o destrucción.
- Aplicar medidas de seguridad técnicas y organizativas conforme a ETSI EN 319 401, ETSI EN 319 521, la Directiva NIS2 y su Reglamento de Ejecución (UE) 2024/2690.
- Establecer mecanismos de autenticación robustos para EMISORES y DESTINATARIOS conforme a los requisitos del Reglamento de Ejecución (UE) 2025/1944.
- Firmar las evidencias con certificados cualificados de sello electrónico de entidad y sellos de tiempo cualificados, garantizando la integridad y la exactitud temporal de las mismas.
- Notificar al Órgano Supervisor en materia de servicios de confianza cualquier modificación significativa producida en el servicio con al menos un mes de antelación, o al menos tres meses en caso de cese de actividades, y notificar incidentes de seguridad con impacto significativo en un plazo de 24 horas, conforme al artículo 24.2 a) del Reglamento eIDAS y al artículo 1 del Reglamento de Ejecución (UE) 2025/2530.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

- h. Disponer de canales de comunicación con clientes y terceros para solicitudes, consultas, quejas y reclamaciones, y atender a las mismas en un plazo razonable.
- i. Conservar toda la información asociada a la prestación del servicio con los niveles de protección exigibles.
- j. Aplicar los planes de continuidad de negocio, gestión de crisis y medidas de mitigación de riesgos conforme a la Directiva NIS2 y su Reglamento de Ejecución (UE) 2024/2690.
- k. Publicar toda la información relevante del servicio que deba ser conocida, como las características de la prestación del servicio, las obligaciones que asumen sus suscriptores y partes que confían y los límites de responsabilidad.
- l. Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad del contenido del usuario dentro de la plataforma de entrega electrónica certificada, utilizando técnicas criptográficas conformes con los mecanismos criptográficos acordados por el Grupo Europeo de Certificación de Ciberseguridad y publicados por ENISA.
- m. Proteger la confidencialidad de la información del usuario (EMISOR y DESTINATARIO) tanto durante el envío como durante la custodia de evidencias, utilizando algoritmos de cifrado robustos y certificados de autenticación web.
- n. Disponer de un plan de cese del servicio actualizado conforme al artículo 3 del Reglamento de Ejecución (UE) 2025/2530 y al artículo 24.2 i) del Reglamento eIDAS.
- o. Disponer de un seguro de responsabilidad civil para cubrir los riesgos derivados del servicio conforme al artículo 24.2 c) del Reglamento eIDAS y al artículo 9.3 b) de la Ley 6/2020.
- p. Seleccionar proveedores de servicios y subcontratistas que ofrezcan garantías de ciberseguridad conformes a la legislación aplicable, y exigir que propaguen los requisitos de seguridad de DIGITEL TS a lo largo de su cadena de suministro.
- q. Llevar a cabo las auditorías periódicas necesarias, cada dos años, para asegurar la adecuación y cumplimiento de la normativa aplicable, e informar al organismo de supervisión al menos un mes antes de cualquier auditoría prevista, permitiendo su participación como observador, conforme al artículo 20.1 bis del Reglamento eIDAS.

9. OBLIGACIONES DEL EMISOR Y EL DESTINATARIO

- r. Conocer y aceptar la DPP QERDS, así como los presentes términos y condiciones del servicio y las limitaciones del mismo.
- s. Acceder al servicio mediante identificación fehaciente con certificados cualificados aceptados.
- t. Comunicar cualquier modificación relevante o incidencia que afecte al uso del servicio.
- u. Suministrar información veraz, completa y actualizada para la correcta prestación del servicio.
- v. Validar las firmas y sellos electrónicos incorporados en las declaraciones de evidencias del servicio y conservar las evidencias generadas que le sean notificadas.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

- w. No usar el servicio con fines distintos a los autorizados, ni ceder sus credenciales de acceso.
- x. Comunicar sin demora cualquier modificación de las circunstancias que incidan en la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.
- y. Reportar, tan pronto como sea posible, a DIGITEL TS cualquier incidente de seguridad, fallo o situación anómala relativa al servicio de entrega electrónica certificada.

10. USOS PERMITIDOS DEL SERVICIO

El uso del servicio cualificado de entrega electrónica certificada se encuentra estrictamente limitado a los fines legítimos previstos en el marco de la relación contractual establecida entre DIGITEL TS y el EMISOR. Cualquier utilización que exceda este propósito, ya sea directa o indirectamente, sin el consentimiento expreso y previo de DIGITEL TS, será considerada una infracción contractual.

Asimismo, se prohíbe el uso del servicio para actividades que impliquen riesgo para la vida humana, el medioambiente o infraestructuras críticas, tales como control de procesos industriales de alta peligrosidad, sistemas de soporte vital, gestión de tráfico aéreo o terrestre, o aplicaciones militares. El incumplimiento de esta cláusula faculta a DIGITEL TS para revocar el acceso al servicio y exigir la indemnización correspondiente por los daños y perjuicios ocasionados, incluyendo los daños indirectos y el lucro cesante.

11. EVIDENCIAS DEL SERVICIO

Durante la prestación del servicio cualificado de entrega electrónica certificada, DIGITEL TS genera las siguientes evidencias electrónicas, selladas con un sello electrónico cualificado de entidad y un sello cualificado de tiempo electrónico:

- identificación y autenticación del EMISOR al acceder a la plataforma;
- recepción de la documentación por parte del servicio QERDS;
- identificación y autenticación del DESTINATARIO;
- puesta a disposición de la comunicación electrónica al DESTINATARIO;
- aceptación de la comunicación y/o del contenido;
- descarga de documentos incluidos en el contenido de la comunicación,
- en su caso, rechazo de la comunicación y/o del contenido;
- en su caso, caducidad del envío por inacción del DESTINATARIO;
- en su caso, fallo en la entrega de la comunicación certificada.

El servicio recopila todos estos eventos en un Certificado de Evidencias generado en formato PDF, que se envía al EMISOR y al DESTINATARIO por correo electrónico. Para garantizar la integridad y la fecha y hora exacta de emisión, el certificado de evidencias es firmado

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

electrónicamente con un certificado cualificado de sello de entidad y un sello cualificado de tiempo electrónico.

DIGITEL TS archivará las evidencias durante el período legal de quince (15) años, conforme a la Ley 6/2020. Los registros de auditoría interna del servicio se conservarán durante un período mínimo de dos (2) años, conforme al REQ-ERDSP-7.10-04 de ETSI EN 319 521.

Las partes interesadas podrán acceder a la información de los servicios, incluyendo las actas del servicio cualificado de entrega electrónica certificada, bien logándose en la plataforma, si estuvieran autorizadas, o bien enviando un correo a DIGITEL TS a comercial@digitelts.com.

12. REFERENCIAS DE TIEMPO

Las evidencias generadas durante la utilización del servicio serán selladas mediante un sello electrónico de tiempo cualificado, emitido por la Autoridad de Sellado de Tiempo de DIGITEL TS. La fecha y hora de envío, recepción y cualquier cambio del contenido del usuario serán indicadas por un sello electrónico de tiempo cualificado. DIGITEL TS garantiza que los eventos producidos por el sistema operan en sincronía con fuentes fiables de tiempo (UTC).

13. INFORMACIÓN PARA PARTES QUE CONFÍAN

Las partes que confían que confíen en el servicio cualificado de entrega electrónica certificada de DIGITEL TS y en las evidencias generadas por el mismo deberán:

- conocer las limitaciones de uso del servicio según la DPPQERDS y estos Términos y Condiciones;
- validar los sellos electrónicos cualificados y los sellos de tiempo cualificados incorporados en las evidencias del servicio;
- verificar el estado de cualificación del servicio en la Lista de Confianza Nacional;
- reportar a DIGITEL TS, tan pronto como sea posible, cualquier incidente relacionado con el servicio del que tengan conocimiento;
- cumplir con la normativa aplicable.

14. DERECHO DE DESISTIMIENTO

La aceptación del servicio cualificado de entrega electrónica certificada por parte del EMISOR y su activación supone el inicio de la ejecución del contrato. En virtud de lo dispuesto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dicho inicio conlleva la pérdida automática del derecho de desistimiento. Esta pérdida es aplicable tanto si el servicio se activa mediante soporte físico (dispositivo) como digital (acceso en línea), al considerarse una prestación personalizada que queda excluida de dicho derecho por su propia naturaleza técnica y regulatoria.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

15. RESPONSABILIDADES

DIGITEL TS será responsable del cumplimiento de sus obligaciones como Prestador Cualificado, conforme a lo establecido en la DPP QERDS, la legislación aplicable y el artículo 13 del Reglamento eIDAS. Conforme a dicho artículo, cuando DIGITEL TS informe debidamente a sus clientes con antelación de las limitaciones de uso de sus servicios y dichas limitaciones sean reconocibles por terceros, DIGITEL TS no será responsable de los daños derivados del uso de los servicios que excedan las limitaciones indicadas. No obstante, no asumirá responsabilidad por los daños derivados del uso incorrecto o negligente del servicio por parte del EMISOR, el DESTINATARIO o terceros, ni por información errónea o incompleta proporcionada por el EMISOR.

Las limitaciones de uso del servicio cualificado de entrega electrónica certificada de DIGITEL TS son las siguientes:

- el servicio está limitado a la transmisión de comunicaciones electrónicas entre las partes identificadas conforme a los métodos de identificación admitidos por la DPP QERDS;
- el contenido de la comunicación no podrá exceder el tamaño máximo establecido en la oferta comercial suscrita;
- el servicio no garantiza la entrega efectiva al DESTINATARIO cuando este no acceda a la plataforma dentro del plazo de puesta a disposición acordado;
- el servicio no es apto para los usos prohibidos indicados en la sección de USOS PERMITIDOS DEL SERVICIO;
- la validez jurídica de las evidencias queda condicionada a que los certificados de sello electrónico y sello de tiempo cualificado utilizados no hayan sido revocados en el momento de su emisión;
- el servicio no garantiza la interoperabilidad con todos los sistemas de entrega electrónica certificada de otros prestadores, salvo que exista un acuerdo de interoperabilidad vigente.

Además, no responderá ante fallos derivados de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo ciberataques, pandemias, desastres naturales o cortes de suministro esenciales.

Tampoco se responsabilizará de la compatibilidad del servicio con plataformas externas no certificadas ni de los efectos de una utilización indebida o con fines contrarios a los establecidos en este contrato.

En ningún caso DIGITEL TS responderá por lucro cesante, pérdida de datos o daños indirectos asociados a la prestación del servicio.

La responsabilidad total acumulada de DIGITEL TS frente al EMISOR, el DESTINATARIO o cualquier tercero que confíe en el servicio, por todos los daños y perjuicios derivados de la prestación del servicio cualificado de entrega electrónica certificada, no excederá del importe

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

efectivamente abonado por el EMISOR en concepto de contraprestación del servicio durante los doce (12) meses anteriores al hecho causante, salvo en los supuestos de dolo o culpa grave. Esta limitación de responsabilidad se establece conforme al REQ-6.2-02 f) de ETSI EN 319 401 y al artículo 13 del Reglamento eIDAS, y se entiende sin perjuicio de las responsabilidades que por ley resulten inderogables.

16. MODIFICACIONES

DIGITEL TS podrá modificar las condiciones del presente contrato por motivos técnicos, legales, operativos o de mejora del servicio. En los casos en los que dichas modificaciones afecten directamente a los derechos u obligaciones del EMISOR, del DESTINATARIO o de las partes que confían, se notificará con una antelación mínima de quince (15) días naturales.

Si el EMISOR no manifiesta su disconformidad por escrito dentro de dicho plazo, se entenderá que acepta las modificaciones. En caso de oposición, ambas partes podrán acordar la resolución anticipada del contrato sin penalización, manteniéndose vigentes los efectos de las operaciones anteriores y la conservación de evidencias conforme al plazo legal.

Las modificaciones significativas del servicio serán notificadas al Órgano Supervisor conforme al artículo 1 del Reglamento de Ejecución (UE) 2025/2530.

17. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

DIGITEL TS se compromete a mantener la disponibilidad del servicio cualificado de entrega electrónica certificada de forma continua, 24 horas al día, 7 días a la semana y 365 días al año.

No obstante, podrá interrumpirse de manera temporal por razones de mantenimiento, actualización o mejora del sistema, previa comunicación al EMISOR con una antelación razonable. En casos de emergencia o incidente de seguridad, DIGITEL TS se reserva el derecho de interrumpir el servicio de manera inmediata para proteger la integridad de las evidencias y la seguridad de los usuarios.

18. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cualquier parte interesada en realizar una sugerencia, queja o reclamación relativa a la prestación del servicio podrá hacerlo a través de la cuenta de correo electrónico info@digitelts.com o a través de la siguiente url: <https://digitelts.es/contacto/>.

En todo caso, DIGITEL TS dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para atender la queja o reclamación formulada.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

18. PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley Orgánica 3/2018, le facilitamos la siguiente información relativa al tratamiento de sus datos personales en el marco de la prestación del servicio cualificado de entrega electrónica certificada:

Responsable del tratamiento:

DIGITEL ON TRUSTED SERVICES, S.L.U.

NIF: B47447560

Dirección postal: C/ Enrique Cubero 9, Edificio Madison Arena - 47014 Valladolid (España)

Teléfono: +34 91 015 05 10

Mail: dpo@madisonmk.com

Finalidad del tratamiento:

Los datos personales serán tratados exclusivamente para prestar el servicio cualificado de entrega electrónica certificada, lo cual incluye la autenticación del EMISOR y DESTINATARIO, el registro de evidencias electrónicas de envío y recepción, la generación de sellos de tiempo y la conservación de dichas evidencias durante el período legalmente exigido. Asimismo, se utilizarán para la gestión administrativa, técnica y contractual del servicio, incluida su facturación.

DIGITEL TS obtiene los datos personales necesarios para la prestación del servicio por dos vías:

- a) Los datos del EMISOR son proporcionado directamente por el mismo al contratar el servicio.
- b) Los datos del DESTINATARIO son proporcionados por el EMISOR, que deberá haberlos obtenido lícitamente, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos y servicios de confianza.
- d) Directamente de los interesados, cuando estos accedan a las plataformas de DIGITEL TS para aceptar o consultar una comunicación electrónica certificada.

En el marco de este servicio, los datos personales mínimos necesarios (nombre, apellidos, correo electrónico, dirección IP, fecha/hora de acceso y certificados empleados) se integrarán en las evidencias electrónicas vinculadas al proceso de entrega y estarán accesibles exclusivamente para las partes involucradas y los terceros autorizados legalmente, en cumplimiento de la normativa eIDAS y la Ley 6/2020.

Plazos de Conservación:

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

Los datos personales tratados en el contexto del servicio se conservarán durante un período mínimo de quince (15) años, de acuerdo con la Ley 6/2020 y el Reglamento (UE) N°910/2014, con el fin de garantizar la trazabilidad, integridad y validez jurídica de las evidencias generadas.

Legitimación del tratamiento:

El tratamiento de los datos personales está legitimado por:

- i. La ejecución del contrato suscrito con el EMISOR para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.
- ii. El cumplimiento de obligaciones legales aplicables a DIGITEL TS como Prestador Cualificado de Servicios de Confianza.
- iii. El interés legítimo en garantizar la seguridad del sistema, la conservación de evidencias y la defensa ante posibles reclamaciones.

DESTINATARIOS (cesiones y transferencias):

DIGITEL TS podrá ceder datos a terceros únicamente cuando sea necesario para cumplir con una obligación legal, por requerimiento judicial o de una autoridad competente. En ningún caso se transferirán datos a países terceros u organizaciones internacionales fuera del Espacio Económico Europeo sin las garantías adecuadas.

Derechos de las personas interesadas:

Las personas cuyos datos personales sean tratados en el marco del servicio cualificado de entrega electrónica certificada tienen derecho a:

- Conocer si sus datos personales están siendo tratados por DIGITEL TS y con qué finalidad.
- Acceder a sus datos personales y solicitar su rectificación o supresión cuando resulten inexactos, incompletos o ya no sean necesarios para la finalidad para la que fueron recogidos.
- En caso de solicitar la rectificación o supresión de sus datos, se informa que dicha solicitud podrá afectar a la validez de las evidencias generadas y, en consecuencia, conllevará la baja en el servicio. No obstante, DIGITEL TS conservará una copia limitada de dichos datos exclusivamente con fines legales y para garantizar la integridad probatoria de las evidencias ya emitidas.
- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos a los fines directamente vinculados a la prestación del servicio, pudiendo retirar su consentimiento para usos adicionales

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

como comunicaciones comerciales. Esta retirada no afectará a la licitud del tratamiento previo.

- Solicitar la portabilidad de sus datos personales, en los términos establecidos por la normativa vigente, a otro prestador cualificado o responsable de tratamiento.

Para ejercer sus derechos, podrá utilizar alguna de las dos opciones:

De forma telemática enviando un email a dpo@madisonmk.com con el asunto "Protección de Datos".

Mediante correo postal enviando un escrito a "DPO" C/ Enrique Cubero 9, 47014 - Valladolid (España), con la Referencia "Protección de Datos".

En caso de no haber obtenido satisfacción a la solicitud de ejercicio de sus derechos, podrán presentar una reclamación ante la Autoridad de Control en materia de Protección de Datos, dirigiéndose a la Sede Electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

19. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El incumplimiento de las estipulaciones contenidas en el presente contrato y/o en la Declaración de Prácticas y Políticas del Servicio Cualificado de Entrega Electrónica Certificada por cualquiera de las partes será causa de resolución del presente contrato. En tal caso, la parte no incumplidora tendrá derecho a resolver el contrato con efecto inmediato. El incumplimiento por parte del EMISOR o del DESTINATARIO dará derecho a DIGITEL TS a revocar el acceso al servicio, con independencia de los daños y perjuicios que pudiera reclamar.

DIGITEL TS tendrá derecho a suspender o revocar el acceso al servicio con anterioridad al vencimiento del contrato en los casos previstos en la DPC, especialmente por usos indebidos, alteración de las evidencias electrónicas o falsedad en la identidad de las partes. Cuando la revocación no esté justificada, DIGITEL TS podrá, previa solicitud escrita, indemnizar al EMISOR que así lo requiera dentro del plazo de tres meses desde la fecha de revocación. Dicha indemnización no podrá exceder en ningún caso el importe efectivamente abonado por el servicio revocado.

El EMISOR podrá resolver libremente el presente contrato en cualquier momento, mediante notificación escrita remitida con una antelación mínima de 30 días naturales. Esta resolución voluntaria no dará derecho, en ningún caso, a la devolución de las cantidades ya abonadas en concepto del servicio activado.

En el supuesto de que el ejercicio de los derechos de oposición, supresión o cancelación de los datos personales por parte del EMISOR o del DESTINATARIO impidiese la correcta ejecución del servicio de entrega electrónica certificada, DIGITEL TS quedará facultada para resolver de forma automática el presente contrato, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones legales de conservación de evidencias durante el plazo establecido en la normativa aplicable.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones QERDS
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 15/07/2026	Versión: 3.0

20. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente contrato y la DPP QERDS se regirán por el Derecho de la Unión Europea y la Ley española aplicable, en particular el Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS), modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183, sus Reglamentos de Ejecución (UE) 2025/1944 y (UE) 2025/2530, la Directiva (UE) 2022/2555 (NIS2) y su Reglamento de Ejecución (UE) 2024/2690, la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales, y demás legislación vigente que resulte de aplicación en cada momento.

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 Valladolid (España).