



TÉRMINOS Y CONDICIONES

*Servicio cualificado de entrega
electrónica certificada*

Elaborado por:	Dpto. Seguridad
Revisado por:	CRS
Aprobado por:	CRS
Código:	T&C_eDelivery
Versión:	2.1
Fecha:	14/05/2025
Clasificación	Confidencial

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

Control de ediciones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
01/05/2025	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 319401 V3.1.1 (2024-06) - Estándar ETSI EN 319521 V1.1.1 (2019-02)	DIGITEL TS
14/05/2025	2.1	Cambio de formato	DIGITEL TS

DERECHOS DE USO:

La presente documentación es propiedad de DIGITEL ON TRUSTED SERVICES (Digitel TS) y tiene carácter de confidencial 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 eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

INDICE

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	4
TÉRMINOS Y CONDICIONES	5
OBJETO	5
MARCO LEGAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	6
ENTREGA DEL CONTENIDO.....	6
DURACIÓN DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL CONTENIDO	6
DURACIÓN DEL CONTRATO.....	6
CONTRAPRESTACIÓN	6
ACEPTACIÓN DEL SERVICIO.....	6
OBLIGACIONES DE DIGITEL TS.....	6
OBLIGACIONES DEL EMISOR Y EL DESTINATARIO	7
USOS PERMITIDOS DEL SERVICIO.....	7
DERECHO DE DESISTIMIENTO	8
RESPONSABILIDADES.....	8
MODIFICACIONES.....	8
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	9
QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	9
PROTECCIÓN DE DATOS	9
RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	11
LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN	12

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

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 los que respecta al Marco Europeo d Identidad Digital (en adelante reglamento eIDAS).

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: Persona física o jurídica que envía el contenido de la comunicación mediante el servicio de entrega electrónica certificada al destinatario.

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

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.

DPC DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA: Conjunto de prácticas adoptadas por un proveedor de servicios de confianza cualificado de entrega electrónica certificada. El servicio puede proveerse de manera cualificada conforme al Reglamento (UE) 910/2014 eIDAS y la Ley 6/2020, de 11 de noviembre. Incluye las obligaciones que los Prestadores de Servicios de Certificación se comprometen a cumplir en relación con estos servicios.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

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

PROVEEDOR CUALIFICADO DE SERVICIOS DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA (QERDSP): Proveedor de servicios de confianza que presta servicios cualificados de entrega electrónica certificada.

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.

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.

SECCION I

TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES AL SERVICIO CUALIFICADO DE ENTREGA ELECTRÓNICA CERTIFICADA

TÉRMINOS Y CONDICIONES

OBJETO

El objeto del presente contrato es regular el acceso y uso del servicio cualificado de entrega electrónica certificada prestado por DIGITEL TS al EMISOR, así como las condiciones para su utilización por parte del DESTINATARIO y los TERCEROS QUE CONFÍAN, de conformidad con los términos previstos en este documento, y la Declaración de Prácticas del Servicio edelivery de DIGITEL TS, el Reglamento eIDAS, la Ley 6/2020 y demás legislación vigente.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

MARCO LEGAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El EMISOR declara conocer la Declaración de Prácticas del Servicio eDelivery (DPC), disponible en la web de DIGITEL TS, en el sitio web: <https://pki.digitelts.es>

El presente contrato, junto con la DPC, constituye el marco legal regulador de la relación entre las partes y frente a terceros.

ENTREGA DEL CONTENIDO

A efectos de lo establecido en este contrato se entenderá entregado el contenido de la comunicación enviada por el EMISOR, cuando el DESTINATARIO luego de identificarse en la Plataforma mediante certificado cualificado, haya accedido a dicha comunicación.

DURACIÓN DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL CONTENIDO

La duración de la puesta a disposición del contenido puede definirse en el propio envío por parte del emisor. Una vez finalizado el plazo, el contenido dejará de estar disponible para el destinatario y se dará por finalizada esta operación.

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 DPC.

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.

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. El DESTINATARIO acepta el servicio al acceder a la comunicación recibida, con las consecuencias jurídicas que se derivan de dicha aceptación conforme a la DPC y la normativa vigente.

OBLIGACIONES DE DIGITEL TS

DIGITEL TS se compromete a:

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

- a. Prestar el servicio conforme a lo dispuesto en la DPC y en estos Términos y Condiciones.
- b. Ejecutar el servicio con neutralidad, integridad, confidencialidad, y conforme a su cualificación.
- c. Generar y custodiar todas las evidencias producidas por el servicio durante el plazo legal de 15 años.
- d. Aplicar medidas de seguridad técnicas y organizativas conforme a ETSI EN 319 401, ETS EN 319 521.
- e. Establecer mecanismos de autenticación robustos para emisores y destinatarios.
- f. Firmar las evidencias con certificados cualificados y sellos de tiempo cualificados.
- g. Mantener informada a la autoridad supervisora ante cualquier modificación relevante o incidente de seguridad.
Disponer de canales de comunicación para la atención de solicitudes, incidencias, reclamaciones y quejas.
- h. Conservar toda la información asociada a la prestación del servicio con los niveles de protección exigibles.
- i. Aplicar los planes de continuidad de negocio y medidas de mitigación de riesgos conforme a NIS 2.

OBLIGACIONES DEL EMISOR Y EL DESTINATARIO

- j. Conocer y aceptar la DPC, condiciones del servicio y las limitaciones del mismo.
- k. Acceder al servicio mediante identificación fehaciente con certificados cualificados aceptados.
- l. Comunicar cualquier modificación relevante o incidencia que afecte al uso del servicio.
- m. Suministrar información veraz, completa y actualizada para la correcta prestación del servicio.
- n. Validar y conservar las evidencias generadas por el servicio que le sean notificadas.
- o. No usar el servicio con fines distintos a los autorizados, ni ceder sus credenciales de acceso.

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,

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

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.

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.

RESPONSABILIDADES

DIGITEL TS será responsable del cumplimiento de sus obligaciones como Prestador Cualificado, conforme a lo establecido en la DPC y la legislación aplicable. 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.

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.

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, se notificará con una antelación mínima de 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.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

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.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cualquier parte interesada en realizar una sugerencia, queja o reclamación referente relativas a la prestación del servicio, podrá hacerlo a través de la cuenta de correo electrónico dpo@madisonmk.com o a través del área de compromiso ético de la siguiente url: <https://www.digitelts.es>.

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

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: B-47447560
Dirección postal: C/ Enrique Cubero, 9,
47014 - Valladolid
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.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

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

- a) Por cesión de los datos por parte del EMISOR, que deberá haberlos obtenido lícitamente, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos y servicios de confianza.
- b) 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:

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) Nº910/2014, 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:

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

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 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, 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.

RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El incumplimiento de las estipulaciones contenidas en el presente contrato y/o en la Declaración de Prácticas de Confianza (DPC) 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.

	Área: SEGURIDAD	Asunto: Términos y Condiciones eDelivery
		Proyecto:
Autor/es: DIGITEL TS	Fecha: 14/05/2025	Versión: 2.1

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.

LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente contrato y la DPC se registrarán por la Ley española y europea en materia de certificación y firma electrónica aplicable en cada momento y, con arreglo a la cual deberá ser interpretado su contenido.

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).