

KioskIA

RECEPCIONISTA INTELIGENTE

Versión 1.1 — Mayo 2025

Las presentes CGS incluyen el Anexo B (ATD) como documento integrado y armonizado.

CONDICIONES GENERALES DE SUSCRIPCIÓN

Versión 1.1 — Mayo 2025

Las presentes Condiciones Generales de Suscripción (en adelante, «CGS») rigen cualquier suscripción a la Solución KioskIA suscrita por un profesional (en adelante, «el Cliente») con **OPEN TECNO GOURMET SL**, sociedad de responsabilidad limitada con CIF B-75748723, con domicilio social en C/ José Franchy Roca 5, Piso 1, 35007 Las Palmas de Gran Canaria, España (en adelante, «el Proveedor» o «KioskIA»).

KioskIA es el diseñador y editor de una solución de recepcionista virtual con inteligencia artificial, ejecutable en tablets y otros dispositivos de pantalla táctil, que permite a los establecimientos atender visitantes, responder preguntas y gestionar pagos mediante código QR, en modo multilingüe y disponible las 24 horas del día (en adelante, «la Solución»).

IMPORTANTE — Cualquier suscripción a la Solución implica la aceptación plena e incondicional de las presentes CGS por parte del Cliente.

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES

Los términos con mayúscula inicial en el Contrato tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

- «**Suscripción**»: toda suscripción a la Solución KioskIA por parte de un Cliente, regida por el presente Contrato.
- «**Panel de administración**»: interfaz web proporcionada por KioskIA a través de la cual el Cliente configura la Solución (contenidos, idiomas, flujos de conversación, métodos de pago, etc.).
- «**Solución**»: software SaaS publicado por KioskIA que permite desplegar un recepcionista virtual con IA en dispositivos táctiles, con capacidad de responder preguntas, gestionar interacciones con visitantes y procesar pagos mediante código QR.
- «**Cliente**»: toda persona física o jurídica que actúe en calidad de profesional y suscriba la Solución, en el marco de su actividad habitual o comercial.
- «**Usuario**»: visitante o persona que interactúa con la Solución en el Dispositivo del Cliente.
- «**Contenidos del Cliente**»: toda información, textos, imágenes, marcas, precios, horarios y demás elementos que el Cliente introduce en la Solución para su configuración y funcionamiento.
- «**Dispositivo**»: tablet u otro dispositivo táctil en el que se ejecuta la Solución, ya sea propiedad del Cliente o suministrado por KioskIA.
- «**Credenciales**»: identificador de usuario y contraseña de acceso al Panel de administración.
- «**Oferta**»: el plan de suscripción único de KioskIA, disponible en kioskia.app.
- «**Anomalía**»: defecto de diseño, mal funcionamiento o interrupción del servicio que afecte a la Solución. Se clasifican en: (i) Crítica — interrupción total del servicio para todos los clientes; (ii) Mayor — interrupción parcial o que afecta a un número limitado de clientes; (iii) Menor — degradación de la experiencia sin corte del servicio.
- «**Contrato**»: las presentes CGS y cualquier anexo o condición especial que las Partes acuerden.
- «**Partes**»: KioskIA y el Cliente, conjuntamente o cada uno individualmente.

ARTÍCULO 2. OBJETO

Las presentes CGS regulan la suscripción a la Solución KioskIA por parte del Cliente, así como las condiciones aplicables a los servicios contratados.

KioskIA pone a disposición del Cliente los siguientes servicios:

- Acceso remoto a la Solución (SaaS) para desplegar el recepcionista virtual en el Dispositivo del Cliente.
- Acceso al Panel de administración para configurar contenidos, flujos de conversación, idiomas y métodos de pago.
- Soporte técnico en las condiciones descritas en el Artículo 8.
- Actualizaciones de la Solución incluidas en la suscripción.

La Solución está destinada exclusivamente a profesionales. Solo un Cliente profesional puede suscribirse.

ARTÍCULO 3. DOCUMENTOS CONTRACTUALES

El Contrato se compone de los siguientes documentos, por orden de prevalencia:

- Condiciones Particulares, si las Partes las hubieren acordado.
- Las presentes Condiciones Generales de Suscripción.
- Anexo B: Acuerdo de Tratamiento de Datos (ATD), incorporado al final del presente documento.

El Cliente no puede invocar sus propias condiciones generales y/o particulares frente a KioskIA.

ARTÍCULO 4. ACEPTACIÓN

El Cliente se compromete a leer las presentes CGS antes de proceder al pago de su Suscripción. Al completar el proceso de registro y/o pago, el Cliente declara haberlas leído y aceptado íntegramente.

KioskIA recomienda al Cliente conservar una copia de las CGS vigentes en el momento de la suscripción. La versión más reciente es la aplicable a cualquier nueva Suscripción.

ARTÍCULO 5. SUSCRIPCIÓN Y CREACIÓN DE CUENTA

Para suscribirse a la Solución, el Cliente selecciona la Oferta que corresponde a sus necesidades y completa el proceso de registro en kioskia.app. La suscripción implica la creación de un Panel de administración por parte de KioskIA.

El acceso a la Solución está condicionado a que el Cliente facilite datos de contacto correctos y, si actúa en nombre de una persona jurídica, acredite su capacidad para contratar en nombre de dicha entidad.

KioskIA facilita al Cliente las Credenciales necesarias para acceder al Panel de administración. El Cliente se compromete a:

- Mantener la confidencialidad de sus Credenciales.
- No ceder sus Credenciales a terceros.
- Notificar a KioskIA de forma inmediata ante cualquier uso no autorizado o fraudulento de su cuenta o sus Credenciales.

KioskIA no podrá ser considerada responsable de los daños derivados del robo de identidad o del uso fraudulento de las Credenciales, salvo fallo de seguridad imputable a KioskIA. Por acuerdo expreso entre las Partes, toda operación realizada mediante las Credenciales del Cliente se presume originada por el Cliente.

ARTÍCULO 6. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

6.1 Funcionalidades incluidas

Tras la activación de la Suscripción, el Cliente podrá beneficiarse de las siguientes prestaciones:

- Despliegue del recepcionista virtual con IA en el Dispositivo del Cliente en un dispositivo (salvo acuerdo contrario en las Condiciones Particulares).
- Configuración de contenidos multilingüe (español, inglés y otros idiomas).
- Gestión de flujos de conversación personalizados para el establecimiento.

- Acceso al Panel de administración para actualización de contenidos.
- Soporte técnico según las condiciones descritas en el Artículo 8.
- Actualizaciones de software durante la vigencia de la Suscripción.

6.2 Hardware

La Suscripción incluye únicamente el acceso al software (SaaS). El Cliente es responsable de disponer de un Dispositivo compatible. KioskIA podrá ofrecer opcionalmente hardware (tablet, soporte físico e instalación) mediante acuerdo específico recogido en las Condiciones Particulares o en el pedido correspondiente.

6.3 Proveedor de inteligencia artificial

La Solución utiliza los modelos de inteligencia artificial de Anthropic (Claude) para generar las respuestas del recepcionista virtual. El Cliente reconoce y acepta que las respuestas generadas por IA pueden no ser en todo momento exactas, completas o actualizadas, y que KioskIA no garantiza la infalibilidad de dichas respuestas.

El uso de la IA de Anthropic está sujeto a las condiciones de uso de dicho proveedor, disponibles en <https://www.anthropic.com/legal/usage-policy>. KioskIA no será responsable de las consecuencias derivadas de cambios en las condiciones o en la disponibilidad de los servicios de Anthropic.

6.4 Limitaciones de la Solución

La Solución requiere conexión a Internet activa para su funcionamiento. KioskIA no garantiza disponibilidad en caso de fallo de la conexión a Internet del Cliente o del proveedor de IA.

El Cliente es el único responsable de la veracidad y actualidad de los Contenidos del Cliente introducidos en la Solución.

ARTÍCULO 7. INFORMACIÓN PREVIA Y REQUISITOS TÉCNICOS

Antes de suscribirse, el Cliente reconoce haber verificado la adecuación de la Solución a sus necesidades y haber recibido de KioskIA la información y el asesoramiento necesarios para contratar con pleno conocimiento.

El Cliente certifica disponer de la infraestructura técnica necesaria para el correcto funcionamiento de la Solución: dispositivo compatible, conexión a Internet estable y alimentación eléctrica adecuada. El Cliente es responsable del mantenimiento y actualización de su infraestructura.

El Cliente se compromete a informar a KioskIA sin demora de cualquier modificación de su infraestructura que pudiera afectar al uso de la Solución. KioskIA no podrá ser considerada responsable de las consecuencias de las modificaciones realizadas por el Cliente sin dicha notificación.

ARTÍCULO 8. SOPORTE TÉCNICO

En caso de dificultad que impida o afecte al acceso a la Solución, el Cliente podrá contactar con KioskIA por los siguientes medios:

- Email: info@kioskia.app
- Formulario en el Panel de administración.

Los tickets se procesarán en días y horas laborables (lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 CET/WEST). KioskIA se compromete a acusar recibo en un plazo de 24 horas hábiles y a proporcionar una solución o plan de acción en los siguientes plazos:

Tipo de Anomalía	Tiempo de respuesta máximo	Tiempo de resolución máximo
Crítica	4 horas hábiles	8 horas hábiles
Mayor	8 horas hábiles	48 horas hábiles
Menor	2 días hábiles	Siguiente ciclo de actualización

El soporte técnico no incluye servicios de consultoría, desarrollos a medida ni formación presencial, salvo acuerdo expreso adicional.

KioskIA no podrá ser considerada responsable del mantenimiento en los siguientes supuestos: negativa del Cliente a colaborar en la resolución de anomalías; uso de la Solución contrario a su finalidad; incumplimiento de las obligaciones del Cliente; fallos de redes de comunicación electrónica; actos de sabotaje o fuerza mayor; modificaciones no autorizadas del Dispositivo por el Cliente.

ARTÍCULO 9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

9.1 Obligaciones del Cliente

9.1.1 Obligación de cooperación

El Cliente reconoce ser el único en disponer de la información relativa a su establecimiento y se compromete a colaborar activamente con KioskIA para el correcto funcionamiento de la Solución, especialmente ante solicitudes de información, alertas o anomalías. El Cliente es el único responsable de la exactitud de los Contenidos del Cliente introducidos en la Solución.

9.1.2 Uso conforme a la finalidad

La Solución solo podrá utilizarse para los fines de recepción virtual, atención a visitantes e información sobre el establecimiento del Cliente, respetando el orden público, la normativa vigente y la moral. Queda prohibido cualquier otro uso sin autorización expresa y por escrito de KioskIA.

9.1.3 Uso leal del servicio

El Cliente se compromete a utilizar la Solución conforme a los usos habituales del sector y a no realizar ningún acto susceptible, intencionalmente o no, de afectar al funcionamiento normal del servicio para otros clientes de KioskIA.

9.1.4 Obligación de información

El Cliente se compromete a informar a KioskIA sin demora de cualquier acto de falsificación de la Solución, pérdida o destrucción de datos, o mal funcionamiento del que tenga conocimiento. El Cliente facilitará y mantendrá actualizada una dirección de email válida para todas las comunicaciones del Contrato.

9.2 Obligaciones de KioskIA

9.2.1 Disponibilidad del servicio

KioskIA se compromete a poner su mejor esfuerzo en hacer que la Solución esté disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, salvo interrupciones para mantenimiento correctivo o evolutivo. Las interrupciones para mantenimiento se realizarán, en la medida de lo posible, fuera de las horas de mayor tráfico y con al menos 24 horas de preaviso al Cliente.

Las compensaciones por interrupción del servicio imputable a KioskIA son las siguientes:

Duración de la interrupción	Compensación (% cuota mensual)
< 2 horas	0%
2 – 8 horas	5%
8 – 24 horas	10%
> 24 horas	20%
> 48 horas	30%

9.2.2 Mantenimiento

KioskIA se compromete a realizar los esfuerzos necesarios para corregir las anomalías de la Solución en los plazos definidos en el Artículo 8. Las actualizaciones evolutivas de la Solución se incluyen en la Suscripción y se realizarán de forma periódica.

9.2.3 Cláusula de no denigración

Las Partes se comprometen a no realizar, directa ni indirectamente, declaraciones despectivas, falsas o difamatorias sobre la otra Parte, sus productos, servicios o empleados, ya sea de forma oral, escrita o a través de redes sociales u otros medios de comunicación. En caso de incumplimiento de esta cláusula, la Parte perjudicada podrá resolver el Contrato de pleno derecho y/o reclamar daños y perjuicios. Esta obligación permanecerá vigente durante 2 años tras la terminación del Contrato, sea cual sea su causa.

ARTÍCULO 10. CONDICIONES ECONÓMICAS

10.1 Precios

La Suscripción a KioskIA tiene un precio de **49,00 € al mes, IVA excluido**. La suscripción se factura mensualmente por adelantado.

El precio está sujeto a revisión anual automática en la fecha de aniversario del Contrato. El incremento máximo anual será del 3%, justificado por las fluctuaciones económicas y la inflación. KioskIA comunicará cualquier cambio de precio al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación. En caso de desacuerdo, el Cliente podrá resolver su Suscripción antes de la fecha de aplicación del nuevo precio. La ausencia de resolución en dicho plazo implicará la aceptación del nuevo precio.

KioskIA se compromete a no aplicar incrementos de precio a Clientes con una antigüedad inferior a doce (12) meses.

10.2 Métodos de pago

El pago se realiza mediante tarjeta de crédito/débito o transferencia bancaria, a través de la plataforma de pago seguro Stripe (<https://stripe.com/privacy>). KioskIA adoptará todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de pago transmitidos en línea.

El Cliente garantiza disponer de las autorizaciones necesarias para utilizar el método de pago elegido y se compromete a mantener sus datos de pago actualizados.

10.3 Facturas

KioskIA emitirá una factura mensual que se enviará al email indicado por el Cliente en su cuenta. La cuota correspondiente al mes N se factura el último día del mes N. Las facturas son pagaderas de forma inmediata.

10.4 Impago o pago tardío

En caso de impago, KioskIA enviará un primer aviso por email. Si en el plazo de 7 días naturales desde dicho aviso el pago no se regulariza, KioskIA podrá suspender el acceso a la Solución. Si transcurridos 30 días naturales desde la suspensión el impago persiste, KioskIA podrá resolver el Contrato de pleno derecho.

En caso de impago o pago tardío, se aplicarán intereses de demora al tipo legal vigente en España. Adicionalmente, el Cliente deberá abonar una indemnización a tanto alzado de 40 euros por factura impagada en concepto de gastos de cobro, sin perjuicio de reclamar gastos adicionales debidamente justificados.

ARTÍCULO 11. PROPIEDAD INTELECTUAL

11.1 Propiedad de KioskIA

KioskIA declara ser titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre la Solución y cualquier elemento asociado, incluyendo, con carácter no limitativo: el software, los algoritmos, el diseño de la interfaz, la marca KioskIA, el logotipo y la denominación «Recepcionista Inteligente».

El Contrato no transfiere al Cliente ningún derecho de propiedad sobre la Solución. La puesta a disposición temporal de la Solución no puede interpretarse como una cesión de derechos de propiedad intelectual en favor del Cliente.

Queda expresamente prohibido al Cliente: reproducir, copiar, distribuir, modificar, adaptar, descompilar, crear obras derivadas de cualquier elemento de la Solución o ceder los derechos de uso conferidos por el Contrato a terceros, sin autorización previa y por escrito de KioskIA.

11.2 Licencia de uso

Por el presente Contrato, KioskIA concede al Cliente una licencia de uso no exclusiva, no transferible, revocable y limitada a la duración de la Suscripción, para utilizar la Solución exclusivamente en el marco del Contrato.

KioskIA garantiza al Cliente el disfrute pacífico de la Solución. En caso de reclamación de un tercero que alegue que la Solución constituye una infracción de sus derechos de propiedad intelectual y que ello resulte en una condena judicial firme, KioskIA indemnizará al Cliente de los daños y perjuicios directos que resulten de dicha condena.

11.3 Propiedad del Cliente

El Cliente declara ser titular o tener los derechos necesarios sobre todos los Contenidos del Cliente que introduzca en la Solución. El Cliente garantiza que dichos Contenidos no vulneran los derechos de terceros, ni constituyen actos de competencia desleal o parasitaria.

A los efectos de la ejecución del Contrato, el Cliente concede a KioskIA una licencia gratuita y no exclusiva para utilizar, reproducir y adaptar los Contenidos del Cliente únicamente en la medida necesaria para la prestación de los servicios. Esta licencia es válida durante toda la duración del Contrato.

11.4 Referencia comercial

El Cliente autoriza expresamente a KioskIA a utilizar su nombre comercial o razón social como referencia comercial durante la vigencia del Contrato, salvo oposición expresa comunicada por escrito. Del mismo modo, KioskIA autoriza al Cliente a citarla como proveedor tecnológico, con su consentimiento previo por escrito.

ARTÍCULO 12. DATOS PERSONALES

Cada Parte garantiza a la otra el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias que le incumben en materia de protección de datos de carácter personal, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

12.1 Datos del Cliente

Como Responsable del tratamiento, KioskIA trata los datos personales del Cliente (nombre, empresa, email, datos de facturación) con las siguientes finalidades: gestión de la Suscripción y del acceso a la Solución, comunicaciones contractuales y comerciales, gestión del pago, cumplimiento de obligaciones legales, y mejora continua de la Solución.

Los datos del Cliente se conservan durante la vigencia del Contrato y, posteriormente, durante el tiempo necesario para el cumplimiento de obligaciones legales (máximo 5 años con fines probatorios).

El Cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y oposición dirigiéndose a: info@kioskia.app. El Cliente también podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

12.2 Datos de los Usuarios del establecimiento

En la medida en que la Solución interactúe con Usuarios (visitantes del establecimiento del Cliente), el Cliente actúa como Responsable del tratamiento de sus datos personales y KioskIA actúa como Encargado del tratamiento conforme al artículo 28 del RGPD. Las condiciones detalladas del encargo de tratamiento se regulan en el Anexo B — Acuerdo de Tratamiento de Datos (ATD), incorporado al presente Contrato.

KioskIA tratará los datos de los Usuarios únicamente conforme a las instrucciones documentadas del Cliente y exclusivamente para la prestación de los servicios previstos en el Contrato. Los logs de interacciones de los Usuarios se anonimizarán o eliminarán en un plazo máximo de **30 días** desde su recogida, salvo instrucción en contrario del Cliente como responsable del tratamiento o exigencia legal.

KioskIA implementará las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar un nivel de seguridad adaptado al riesgo del tratamiento, incluyendo: cifrado de datos en tránsito (TLS 1.2 o superior) y en reposo, seudonimización, control de acceso nominativo con principio de mínimo privilegio, y notificación de brechas de seguridad al Cliente en un plazo máximo de 72 horas desde su detección.

Queda prohibida la transferencia de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo sin las garantías adecuadas previstas en el RGPD. KioskIA notificará al Cliente con al menos 30 días de antelación cualquier transferencia internacional de datos prevista.

12.3 Proveedor de IA: Anthropic

La Solución utiliza los servicios de procesamiento de lenguaje natural de Anthropic, PBC, con sede en San Francisco, California, EE.UU. En el marco de la prestación del servicio, datos de interacción (mensajes de los Usuarios) pueden ser transmitidos a Anthropic para su procesamiento. KioskIA garantiza que dicha transmisión se realiza bajo las garantías adecuadas conforme al RGPD (Cláusulas Contractuales Tipo de la Comisión Europea). Anthropic no almacena los datos de interacción para entrenamiento de modelos. El uso de los servicios de Anthropic está sujeto a su política de privacidad disponible en <https://www.anthropic.com/legal/privacy>.

ARTÍCULO 13. DURACIÓN

La Suscripción se suscribe por períodos mensuales renovables, a partir de la fecha de activación del acceso a la Solución. Salvo cancelación por cualquiera de las Partes conforme al Artículo 14, la Suscripción se renueva automáticamente al término de cada período mensual.

ARTÍCULO 14. SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN

14.1 Resolución por el Cliente

El Cliente puede cancelar su Suscripción en cualquier momento, sin justificación ni penalización, con un preaviso mínimo de 30 días naturales antes del fin del período en curso. La cancelación se efectúa a través del Panel de administración o por email a info@kioskia.app. El Cliente no tendrá derecho a reembolso de la cuota correspondiente al período en curso, salvo disposición legal en contrario.

KioskIA enviará al Cliente un email confirmando la resolución de su Suscripción.

14.2 Resolución por KioskIA

KioskIA puede resolver la Suscripción, sin justificación, con un preaviso de 30 días naturales comunicado por email al Cliente.

14.3 Resolución por incumplimiento

En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales por cualquiera de las Partes, la Parte perjudicada enviará una notificación por escrito (email con acuse de recibo) detallando el incumplimiento y otorgando un plazo de 15 días hábiles para su subsanación. Transcurrido dicho plazo sin subsanación, el Contrato podrá resolverse de pleno derecho, sin perjuicio de las acciones de indemnización que correspondan.

No obstante, KioskIA podrá suspender de forma inmediata el acceso a la Solución, sin preaviso ni indemnización, en los siguientes supuestos: (i) impago reiterado; (ii) uso fraudulento o abusivo de la Solución; (iii) acciones técnicas del Cliente que causen mal funcionamiento de la Solución para otros clientes; (iv) obligación legal o regulatoria que exija la terminación inmediata. En estos supuestos, KioskIA comunicará al Cliente los motivos de la suspensión sin demora injustificada.

14.4 Otros supuestos de resolución

Cada Parte podrá resolver el Contrato en caso de cese de actividad de la otra Parte, procedimiento concursal o cualquier circunstancia que haga inviable la continuación de la relación contractual, mediante notificación por escrito.

14.5 Efectos de la terminación

La terminación del Contrato, sea cual sea su causa, implica sin demora: la extinción de los derechos de uso de la Solución, la suspensión del acceso al Panel de administración y la eliminación de los Contenidos del Cliente en los servidores de KioskIA en un plazo de 30 días naturales. El Cliente es responsable de exportar sus datos antes de dicha fecha y KioskIA no será responsable de la pérdida de datos no exportados.

ARTÍCULO 15. RESPONSABILIDAD

15.1 Responsabilidad de las Partes

La responsabilidad de una Parte solo podrá ser exigida en caso de falta probada, previa notificación por escrito de la infracción alegada, otorgando a la otra Parte un plazo de 30 días hábiles para responder o remediar.

KioskIA queda automáticamente exonerada de responsabilidad en los siguientes supuestos:

- Fuerza mayor conforme a la legislación española aplicable.
- Indisponibilidad del servicio atribuible a terceros (proveedor de alojamiento, Anthropic/Claude, operador de red).
- Fallos de la conexión a Internet o de la infraestructura del Cliente.
- Daños derivados del contenido, inexactitud o desactualización de los Contenidos del Cliente.
- Uso de la Solución contrario a las CGS o a la legislación aplicable.
- Modificaciones no autorizadas del Dispositivo o del software por el Cliente.
- Impago por parte del Cliente.

En ningún caso KioskIA será responsable de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad de negocio, daño reputacional, ni de los perjuicios causados a terceros como consecuencia del uso de la Solución.

En todo caso, la responsabilidad total de KioskIA frente al Cliente, por cualquier concepto y para todas las reclamaciones acumuladas en un año, quedará limitada al importe de las cuotas efectivamente abonadas por el Cliente a KioskIA en los 6 meses anteriores al hecho generador del daño. Esta limitación no es aplicable a los daños derivados de incumplimientos del Anexo B (ATD) en materia de datos personales.

15.2 Seguros

KioskIA declara tener suscrita una póliza de responsabilidad civil profesional con una compañía solvente. Proporcionará un certificado de seguro al Cliente a su primera solicitud.

El Cliente declara tener suscrita su propia póliza de responsabilidad civil profesional para el ejercicio de su actividad. Proporcionará un certificado de seguro a KioskIA a su primera solicitud.

ARTÍCULO 16. FUERZA MAYOR

La responsabilidad de las Partes no podrá ser exigida si el incumplimiento o el retraso en el cumplimiento de sus obligaciones se debe a un caso de fuerza mayor conforme a la legislación española aplicable. Si el impedimento es temporal, la ejecución de la obligación queda suspendida, salvo que el retraso resultante justifique la resolución del Contrato. Si el impedimento es definitivo, el Contrato queda resuelto de pleno derecho.

Cada Parte se compromete a informar a la otra tan pronto como sea posible de la ocurrencia de un evento de fuerza mayor, indicando su naturaleza y duración previsible.

ARTÍCULO 17. CONFIDENCIALIDAD

Las Partes acuerdan el carácter estrictamente confidencial de toda información de cualquier naturaleza intercambiada en el marco del Contrato (información técnica, comercial, financiera y operativa). Queda prohibida la divulgación de dicha información a terceros sin el consentimiento previo y por escrito de la Parte propietaria, salvo obligación legal o requerimiento de autoridad competente.

Las Partes se comprometen a garantizar que sus empleados y colaboradores respeten esta obligación y a adoptar todas las precauciones necesarias para prevenir cualquier divulgación no autorizada.

Esta obligación de confidencialidad permanecerá vigente durante 3 años tras la terminación del Contrato, sea cual sea su causa.

ARTÍCULO 18. MODIFICACIÓN DE LAS CGS

Las presentes CGS son de fecha precisa y podrán ser modificadas por KioskIA en cualquier momento. Las modificaciones se comunicarán al Cliente por email con al menos 30 días naturales de antelación a su entrada en vigor.

Si el Cliente no está de acuerdo con las modificaciones, podrá resolver su Suscripción antes de la fecha de entrada en vigor de las mismas. La ausencia de resolución en dicho plazo se considerará aceptación tácita de las nuevas CGS.

En caso de suscripción de duración determinada, KioskIA garantiza al Cliente que no modificará las CGS durante el período de compromiso inicial del Cliente.

ARTÍCULO 19. CESIÓN

Ninguna de las Partes podrá ceder sus derechos y obligaciones derivados del Contrato a un tercero sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte, salvo en el marco de una reorganización corporativa, fusión, escisión o cambio de control de la Parte cedente. La Parte cedente notificará dicha cesión a la otra Parte con al menos 30 días de antelación.

KioskIA se reserva el derecho a subcontratar la prestación de determinados servicios técnicos (alojamiento, IA, pagos) a proveedores de confianza, manteniéndose como único responsable frente al Cliente.

ARTÍCULO 20. DISPOSICIONES GENERALES

El hecho de que una de las Partes no exija la aplicación de una cláusula de las CGS no podrá interpretarse en ningún caso como una renuncia a dicha cláusula.

Si alguna disposición del Contrato fuera declarada nula o inaplicable por una autoridad competente, las demás disposiciones permanecerán en vigor en la medida en que ello sea posible.

Cada Parte es una entidad jurídica independiente. El Contrato no crea ninguna relación de trabajo, agencia, sociedad de hecho ni representación entre las Partes. Ninguna de las Partes podrá comprometer a la otra frente a terceros.

Cada Parte se compromete a actuar, en sus relaciones con la otra, como un socio leal y de buena fe, poniendo en conocimiento de la otra sin demora cualquier dificultad que pudiera encontrar en la ejecución del Contrato.

ARTÍCULO 21. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes CGS y las relaciones entre las Partes se rigen exclusivamente por la legislación española.

Las Partes se esforzarán por resolver amistosamente cualquier litigio que surja en relación con la interpretación, ejecución o terminación de las CGS, en el plazo de un (1) mes desde la notificación del litigio por una de las Partes.

En ausencia de acuerdo amistoso en dicho plazo, las disputas se someterán a los Juzgados y Tribunales de Las Palmas de Gran Canaria, a los que las Partes atribuyen expresamente competencia territorial, sin perjuicio de las normas imperativas de protección del consumidor que pudieran ser de aplicación.

ARTÍCULO 22. ANEXOS

Forman parte integrante del Contrato los siguientes anexos:

- Anexo A: Condiciones Particulares (si aplica).
- Anexo B: Acuerdo de Tratamiento de Datos (ATD) — incorporado a continuación.

Las Palmas de Gran Canaria, mayo 2025

Por OPEN TECNO GOURMET SL (KioskIA)	Por el Cliente
Firma: _____	Firma: _____
Nombre: _____	Nombre: _____
Cargo: _____	Cargo: _____
Fecha: _____	Fecha: _____

ANEXO B — ACUERDO DE TRATAMIENTO DE DATOS (ATD)

Versión 1.1 — Mayo 2025 | Complemento a las Condiciones Generales de Suscripción v1.1

El presente Acuerdo de Tratamiento de Datos (ATD) forma parte integrante del Contrato celebrado entre OPEN TECNO GOURMET SL («KioskIA» o «el Encargado del Tratamiento») y el Cliente («el Responsable del Tratamiento»), en virtud del artículo 12.2 de las CGS, y da cumplimiento al artículo 28 del RGPD y a la LOPDGDD. Debe leerse conjuntamente con la Política de Privacidad de KioskIA (v1.0), disponible en kioskia.app/privacidad.

ARTÍCULO 1. DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO ENCOMENDADO

1.1 Finalidad del tratamiento

KioskIA tratará datos personales de los Usuarios exclusivamente para las siguientes finalidades, conforme al Artículo 3 de la Política de Privacidad de KioskIA:

- Procesamiento de interacciones de voz y texto de los Usuarios con la Solución para generar respuestas mediante IA (Anthropic/Claude). Base jurídica: art. 6.1.b) RGPD — ejecución del contrato / art. 6.1.f) RGPD — interés legítimo.
- Registro de eventos de analítica (inicio de sesión, duración, idioma seleccionado, fecha y hora, identificador anónimo de sesión) en la base de datos del Cliente en Supabase. Base jurídica: art. 6.1.f) RGPD — interés legítimo de KioskIA.
- Envío de emails de contacto facilitados voluntariamente por los Usuarios al establecimiento del Cliente, a través del servicio EmailJS configurado por el propio Cliente. Base jurídica: art. 6.1.b) RGPD — ejecución del contrato.
- Prestación del soporte técnico y mantenimiento de la Solución, en la medida en que ello pudiera implicar acceso a datos de carácter técnico. Base jurídica: art. 6.1.b) RGPD — ejecución del contrato.

KioskIA no recaba datos de identidad de los Usuarios (nombre, email, teléfono) salvo que el propio Cliente configure un flujo de captura de datos en su Panel de administración, en cuyo caso el Cliente actúa como responsable de tratamiento independiente de dichos datos adicionales, conforme al Artículo 4.3 de la Política de Privacidad de KioskIA.

1.2 Naturaleza del tratamiento

El tratamiento consiste en la recogida, almacenamiento, transmisión, análisis y supresión automatizados de datos personales en el contexto de la interacción de los Usuarios con el recepcionista virtual en el Dispositivo del Cliente.

1.3 Duración del tratamiento

El tratamiento se realizará durante toda la vigencia del Contrato. Los logs de interacciones de los Usuarios se conservarán durante **30 días**, conforme al Artículo 12.2 de las CGS y al Artículo 7 de la Política de Privacidad. Finalizado el Contrato, KioskIA procederá a la eliminación o devolución de todos los datos en un plazo máximo de **30 días naturales**, salvo obligación legal de conservación.

1.4 Categorías de datos personales tratados

Conforme al Artículo 2.2 de la Política de Privacidad de KioskIA:

Categoría	Datos	Origen
Contenido de interacciones	Texto transcrito de preguntas y respuestas generadas durante la sesión	Usuario (visitante)
Datos técnicos de sesión	Identificador anónimo de sesión, dirección IP, tipo de navegador, idioma seleccionado, fecha y hora de la interacción	Generado automáticamente
Datos de contacto (si el Cliente activa captura)	Dirección de email facilitada voluntariamente por el Usuario a través del flujo configurado por el Cliente	Usuario (visitante)
Datos técnicos del dispositivo	Identificador de dispositivo (kiosk ID), user_id del Panel de administración	Configuración del Cliente

1.5 Categorías de interesados

Los interesados son los Usuarios (visitantes, clientes potenciales o reales) que interactúan con el recepcionista virtual KioskIA instalado en el establecimiento del Cliente.

ARTÍCULO 2. INSTRUCCIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

KioskIA tratará los datos personales exclusivamente según las instrucciones documentadas del Cliente. Dichas instrucciones se derivan del Contrato y de la configuración del Panel de administración.

Si KioskIA considerase que una instrucción del Cliente constituye una infracción del RGPD, lo comunicará inmediatamente al Cliente por escrito. El Cliente podrá modificar sus instrucciones en cualquier momento, por escrito, mediante comunicación a info@kioskia.app.

ARTÍCULO 3. OBLIGACIONES DE KIOSKIA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

KioskIA se compromete a:

- Tratar los datos personales únicamente para las finalidades descritas en el Artículo 1 y conforme a las instrucciones documentadas del Cliente, absteniéndose de cualquier uso personal o comercial.
- Garantizar la confidencialidad de los datos personales tratados en virtud del presente ATD.
- Asegurarse de que las personas autorizadas para tratar los datos personales se hayan comprometido a guardar confidencialidad o estén sujetas a una obligación legal de confidencialidad, y hayan recibido la formación necesaria (conforme al Artículo 6 de la Política de Privacidad de KioskIA).
- Asistir al Cliente para dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados (acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación, oposición y no ser objeto de decisiones automatizadas), conforme al Artículo 5 de la Política de Privacidad, a través del canal info@kioskia.app.
- Notificar al Cliente en el plazo máximo de 72 horas desde su detección cualquier violación de seguridad de datos personales de la que tenga conocimiento o sospeche fundadamente.
- Asistir al Cliente en la realización de Evaluaciones de Impacto relativas a la Protección de Datos (EIPD) cuando el tratamiento conlleve un alto riesgo para los interesados (conforme al Artículo 13 de la Política de Privacidad).
- Suprimir o devolver al Cliente todos los datos personales al término del Contrato, en los plazos del Artículo 1.3, salvo obligación legal de conservación.
- Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento del artículo 28 del RGPD, incluyendo el Registro de Actividades de Tratamiento (RAT) previsto en el Artículo 12 de la Política de Privacidad.
- Permitir la realización de auditorías e inspecciones por parte del Cliente o de un auditor mandatado, en condiciones razonables y previo acuerdo sobre alcance, coste y plazos.
- Mantener un registro de las actividades de tratamiento realizadas en nombre del Cliente, conforme al artículo 30.2 del RGPD.

ARTÍCULO 4. MEDIDAS DE SEGURIDAD TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS

KioskIA implementa y mantiene las siguientes medidas, conforme al Artículo 6 de la Política de Privacidad y al artículo 32 del RGPD:

Ámbito	Medidas implementadas
Cifrado en tránsito	Cifrado TLS 1.2 o superior en todas las comunicaciones entre el Dispositivo, AWS Lambda (isla-proxy) y las APIs externas.
Cifrado en reposo	Copias de seguridad con cifrado en reposo. Variables de entorno cifradas en AWS Lambda.
Almacenamiento	Supabase (UE) con Row Level Security (RLS): cada cliente solo accede a sus propios datos.
Control de acceso	Supabase Auth (email + contraseña en hash irreversible). Principio de mínimo privilegio. API keys solo accesibles desde el Lambda.

Ámbito	Medidas implementadas
Registros de auditoría	Logs de accesos y operaciones críticas para detección de incidencias.
Anonimización	Los logs de interacciones de los Usuarios se suprimen a los 30 días desde su recogida, salvo instrucción contraria del Cliente.
Gestión de incidencias	Procedimiento interno de gestión de brechas de datos. Notificación a la AEPD (art. 33 RGPD) y al Cliente en un plazo máximo de 72 horas.
Formación	Concienciación y formación del personal con acceso a datos personales.
Disponibilidad	Alta disponibilidad (AWS CloudFront CDN + Supabase). Copias de seguridad periódicas de la configuración.

ARTÍCULO 5. SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

El Cliente autoriza expresamente a KioskIA a subcontratar el tratamiento de datos personales con los siguientes subencargados, conforme al Artículo 4.1 de la Política de Privacidad de KioskIA:

Subencargado	Finalidad	Ubicación	Garantías RGPD
Amazon Web Services (AWS)	Alojamiento Lambda, S3, CloudFront	UE (Irlanda)	Cláusulas Contractuales Tipo CE
Supabase	Base de datos, autenticación	UE (AWS eu-west-1)	DPA en supabase.com/privacy
Anthropic, Inc.	Procesamiento de IA (generación de respuestas)	EE.UU.	CCT; datos no almacenados para entrenamiento
OpenAI, LLC	Síntesis de voz (TTS)	EE.UU.	Cláusulas Contractuales Tipo CE
ElevenLabs, Inc.	Síntesis de voz (TTS alternativo)	EE.UU.	Cláusulas Contractuales Tipo CE
EmailJS	Envío de emails de contacto del visitante	EE.UU.	Política de privacidad emailjs.com
Stripe, Inc.	Pasarela de pagos QR y facturación	EE.UU.	CCT; certificación PCI-DSS

KioskIA notificará al Cliente cualquier modificación prevista relativa a la incorporación o sustitución de subencargados con al menos **30 días naturales** de antelación, e impondrá a cada subencargado las mismas obligaciones de protección de datos del presente ATD.

ARTÍCULO 6. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Conforme al Artículo 4.2 de la Política de Privacidad y al Artículo 12.2 de las CGS, los subencargados ubicados fuera del EEE están sujetos a las siguientes garantías:

- Cláusulas Contractuales Tipo (CCT) adoptadas por la Comisión Europea (Decisión de Ejecución 2021/914).
- Decisión de adecuación de la Comisión Europea, cuando sea aplicable (p. ej., Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU.).
- Normas Corporativas Vinculantes (BCR) del proveedor, cuando aplique.

KioskIA garantiza que ninguna transferencia internacional de datos disminuirá el nivel de protección del RGPD. KioskIA notificará al Cliente cualquier nueva transferencia con al menos 30 días naturales de antelación.

ARTÍCULO 7. NOTIFICACIÓN DE BRECHAS DE SEGURIDAD

En caso de violación de seguridad de datos personales («brecha»), KioskIA se compromete a:

- Notificar al Cliente por email en un plazo máximo de 72 horas desde la detección, tanto si la brecha está confirmada como si es una sospecha fundada.

- Incluir en la notificación: descripción de la brecha, categorías y número aproximado de interesados y registros afectados, posibles consecuencias y medidas adoptadas.
- Investigar el origen y alcance de la brecha, informar periódicamente al Cliente de la investigación y adoptar a su cargo todas las medidas necesarias para corregir las deficiencias y prevenir su recurrencia.

Corresponde al Cliente notificar la brecha a la AEPD y, en su caso, a los interesados conforme a los artículos 33 y 34 del RGPD. KioskIA asistirá al Cliente en dicha notificación.

ARTÍCULO 8. AUDITORÍAS Y CUMPLIMIENTO

KioskIA facilitará al Cliente, previa solicitud razonada por escrito, toda la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento del artículo 28 del RGPD, incluyendo el RAT previsto en el Artículo 12 de la Política de Privacidad.

El Cliente podrá realizar o encargar auditorías condicionadas a la concurrencia de un evento que pueda comprometer la responsabilidad de las Partes. El auditor deberá ser imparcial, independiente y no competidor de KioskIA. Los costes de la auditoría serán asumidos por KioskIA cuando sea directamente responsable del hecho que la motiva; en otros supuestos, las Partes acordarán el reparto de costes.

ARTÍCULO 9. DEVOLUCIÓN O SUPRESIÓN DE DATOS

Al término del Contrato, KioskIA procederá, a elección del Cliente comunicada por escrito en los 15 días naturales anteriores, a:

- Devolver al Cliente todos los datos personales en formato exportable (CSV/JSON), eliminándolos posteriormente; o
- Suprimir definitivamente todos los datos personales de los sistemas de KioskIA.

En ausencia de instrucción, KioskIA procederá a la supresión definitiva en el plazo de **30 días naturales** desde la terminación, conforme al Artículo 14.5 de las CGS y al Artículo 7 de la Política de Privacidad. KioskIA certificará la supresión por escrito si el Cliente así lo solicita.

ARTÍCULO 10. CONTACTOS DE REFERENCIA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Conforme al Artículo 11 de la Política de Privacidad, no resulta obligatorio el nombramiento formal de un DPD en la fase actual. KioskIA ha designado el siguiente punto de contacto interno:

Parte	Contacto / Punto de referencia RGPD	Email
KioskIA — OPEN TECNO GOURMET SL (Encargado)	Punto de contacto interno de protección de datos	info@kioskia.app
Cliente (Responsable del Tratamiento)	Contacto designado por el Cliente	Email indicado en el Panel de administración

Cualquier modificación del contacto de referencia deberá notificarse a la otra Parte por escrito sin demora injustificada.

ARTÍCULO 11. VIGENCIA, PREVALENCIA Y MODIFICACIONES DEL ATD

El presente ATD entrará en vigor en la fecha de suscripción del Contrato y permanecerá vigente durante toda su duración, sobreviviendo a la terminación en lo necesario para cumplir las obligaciones de supresión de datos y confidencialidad.

KioskIA podrá modificar el ATD para adaptarlo a cambios normativos o tecnológicos, notificando al Cliente con al menos **30 días naturales** de antelación, en línea con el Artículo 18 de las CGS y el Artículo 14 de la Política de Privacidad. Las modificaciones sustanciales requerirán el consentimiento expreso del Cliente.

En caso de contradicción entre el presente ATD y las CGS, prevalecerá el ATD en todo lo relativo a la protección de datos personales. En caso de contradicción con la Política de Privacidad, prevalecerá el ATD en lo que respecta a las relaciones entre KioskIA y el Cliente como Responsable del tratamiento.